

RESOLUCION 87 DE 1997

Diario Oficial No. 43128

(septiembre 15)

COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

<CONSULTAR [NUEVA](#) VERSIÓN>

<Esta versión corresponde a la versión original con las modificaciones introducidas hasta la Resolución 469 de 2002. Ver Nota del Editor>

Por medio de la cual se regula en forma integral los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) en Colombia.

<Notas del Editor>

<Por efectos técnicos para la publicación de esta obra, la Resolución CRT-87 de 1997 debe ser consultada teniendo en cuenta los siguientes eventos:

- Versión [NUEVA](#): A partir de la publicación de la Resolución 575 de 2002, "Por la cual se modifica la numeración de la Resolución CRT 087 de 1997 y se actualizan sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo">.

- Versión [dos](#): Con sus modificaciones a partir de la Resolución CRT-489 de 2002 "Por medio de la cual se expide el Régimen General de Protección a los Suscriptores y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y se compilan los títulos I, IV, V y VII de la Resolución 087 de 1997 de la CRT" hasta la Resolución [CRT-560](#) de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.974 de 24 de octubre de 2002, "Por la cual se modifican los artículos 7.1.16, 7.1.18 y 7.3.5 de la Resolución"

- Versión [original](#): Con sus modificaciones, incluidas las modificaciones introducidas por la Resolución CRT-469-2002.

<Resumen de Notas de Vigencia>

NOTAS DE VIGENCIA:

31. Modificado por la Resolución [CRT-469](#) de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002, "Por medio de la cual se modifica la Resolución CRT 087 de 1997 y se expide un Régimen Unificado de Interconexión, Rudi"

30. Modificado por la Resolución CRT-463 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001, "Por medio de la cual se modifica el Título IV y el Título V de la Resolución 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"

29. Modificado por la Resolución CRT-462, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001, "Por medio de la cual se modifica el Título IV y el Título V de la Resolución 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones".

28. Modificada por la Resolución [CRT-461](#) , publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001, "Por medio de la cual se ajusta la metodología de medición de indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", contemplada en el Anexo 014 de la Resolución 087 de 1997"

27. Modificada por la Resolución [CRT-440](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001, "Por la cual se determina el proceso de homologación de equipos terminales, se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997"

26. Modificada por la Resolución [CRT-425](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001, "Por medio de la cual se modifica la metodología de medición de indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", contemplada en el Anexo 014 de la Resolución 087 de 1997, y se dictan otras disposiciones"

25. Modificada por la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001, "Por medio de la cual se modifica el Indicador Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico, se establece un esquema de evaluación de la calidad técnica de los servicios de TPBCL y TPBCLE y se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997"

El artículo 1. establece "Sustituir en todo el articulado de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus respectivas modificaciones, el indicador denominado "Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico" por el indicador "Grado de Servicio", en adelante GDS"

25. Modificada por la Resolución [CRT-338](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001, "por medio de la cual se adoptan los manuales de procedimiento de medición de algunos indicadores del servicio de TPBCL y TPBCLE, se establecen los valores máximos y mínimos para los indicadores que hacen parte del factor de calidad Q y se modifica y adiciona la Resolución CRT. 087 de 1997."

24. Modificada por la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001, "por la cual se dictan normas sobre protección a los suscriptores y usuarios de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones."

23. Modificada por la Resolución [CRT-337](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001, "Por la cual se organiza el Sistema del Número Unico Nacional de Emergencias, se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997."

22. Modificada por la Resolución [CRT-308](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000, "Por la cual se dictan algunas normas sobre el servicio suplementario de identificación de llamadas."

21. Modificada por la Resolución [CRT-307](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000, "Por la cual se promueve el acceso a Internet a través de planes tarifarios para el servicio de TPBCL y se dictan otras disposiciones."

20. Modificada por la Resolución [CRT-304](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No.44.184, "Por la cual se modifican algunas disposiciones del Título V de la Resolución CRT_087 de 1997, modificado a su vez por la Resolución CRT_253 de 2000"

19. Aclarada por la Resolución [CRT-296](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 44.141, del 26 de agosto de 2000, "Por la cual se aclara la numeración de la Resolución CRT 087 de 1997, adicionada por la Resolución CRT 270 de 2000 "

18. Modificada por la Resolución [CRT-282](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 44.078, del 12 de julio de 2000, "Por la cual se amplía plazo"

17. Adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000, "Por la cual se establecen las condiciones y requisitos de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, y se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997."

16. Título VIII Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT-274 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 44.052, del 22 de junio de 2000, "Por la cual se dictan los Estatutos y el Reglamento de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT "

15. Adicionada por la Resolución 270 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000, "Por la cual se dictan normas sobre protección a los usuarios para la prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones."

La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

14. Modificada por la Resolución [CRT-253](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000, "Por la cual se modifica el Título V de la Resolución CRT-087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"

13. Título VIII. subrogado por la Resolución [CRT 245](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000, "Por la cual se dictan los estatutos, la estructura y el reglamento de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y se modifica el Título VIII de la Resolución CRT 087 de 1997.

12. Modificado por la Resolución [CRT-172](#) de 1999

11. Adicionada por la Resolución [161](#) de 1999, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, "Por medio de la cual se promueve el servicio universal a través de teléfonos públicos para discapacitados y se adiciona la resolución 087 de 1997"

10. Modificada por la Resolución CRT-157 de 1999

9. Modificada y adicionada por la Resolución [156](#) de 1999, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, "Por la cual se define el alcance del programa Compartel de Telefonía Social 1999 - 2000 y se modifica y adiciona la Resolución CRT 087 de 1997.

8. Modificada por la Resolución [CRT-155](#) de 1999, "Por la cual se establece el esquema tarifario y de interconexión del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural "TMR" y se dictan otras disposiciones"

7. Modificada y adicionada por la Resolución [134](#) de 1999, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, "Por medio de la cual se modifica el Artículo 4.11 de la Resolución 087 de 1997"

6. Modificada por la Resolución CRT-124 de 1998

5. Modificada y adicionada por la Resolución [CRT-117](#) de 1998, "Por medio de la cual se regula el servicio de directorio telefónico prestado a los usuarios del servicio de TPBC".

4. Modificada y adicionada por la Resolución [CRT-115](#) de 1998, "Por medio de la cual se promueve el servicio universal a través de teléfonos públicos, se modifica la Resolución 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"

3. Modificada por la Resolución [CRT-114](#) de 1998, "Por medio de la cual se modifica el plazo para el cálculo del indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", y la ponderación de los indicadores para el control de Gestión y Resultados"

2. Modificada y adicionada por la Resolución [113](#) de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, "Por la cual se regula el acceso al servicio de radiomensajes por parte de los usuarios del servicio de TPBC, se modifica la Resolución 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"

1. Modificada y adicionada por la Resolución [104](#) de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, "por medio de la cual se establecen cargos de acceso y se modifica y adiciona la Resolución 087 de 1997".

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en ejercicio de sus

facultades legales y en especial de las que le confiere el Artículo

[74.3](#) literales c) y d) de la Ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo [73](#) de la Ley 142 de 1994 establece que es función de las comisiones de regulación promover la competencia entre quienes presten servicios públicos para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad;

Que de conformidad con el Artículo [73.20](#) de la Ley 142 de 1994 es función de las comisiones de regulación determinar cuándo se establece el

régimen de libertad regulada o libertad vigilada o señalar cuándo hay lugar a la libre fijación de tarifas;

Que de conformidad con el Artículo [73.21](#) de la Ley 142 de 1994 es función de las comisiones de regulación señalar, de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario;

Que de conformidad con el Artículo [73.22](#) de la Ley 142 de 1994 es función de las comisiones de regulación establecer los requisitos generales a los que deben someterse las empresas de servicios públicos para utilizar las redes existentes y acceder a las redes públicas de interconexión; así mismo, establecer las fórmulas tarifarias para cobrar por el transporte e interconexión a las redes, de acuerdo con las reglas de esta ley;

Que el literal c) del Artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994 establece como función especial de la Comisión, la de establecer los requisitos generales a que deben someterse los operadores de servicios de TPBCLD, para ejercer el derecho a utilizar las redes de Telecomunicaciones del Estado; así como la de fijar los cargos de acceso y de interconexión a estas redes, de acuerdo con las reglas sobre tarifas previstas en la misma ley;

Que el literal d) del Artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994 establece como función especial de la Comisión, la de reglamentar la concesión de licencias para el establecimiento de operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional, y señalar las fórmulas de tarifas que se cobrarán por la concesión;

Que la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Civil y Agraria en fallo de segunda instancia del 17 de julio de 1997, dentro de la acción de tutela promovida por las Empresas Públicas de Pereira, confirmó la sentencia dictada el 17 de junio de 1997 por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira;

Que en igual sentido se pronunció la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Civil y Agraria en fallo de segunda instancia del 17 de julio de 1997, dentro de la acción de tutela promovida por las Empresas Públicas de Medellín -EPM-, que confirmó la sentencia dictada el 10 de junio de 1997 por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Antioquia;

Que en igual sentido se pronunció la Corte Suprema de Justicia en Sala de Casación Civil y Agraria en fallo de segunda instancia del 16 de julio de 1997, dentro de la acción de tutela promovida por la Empresa de Telecomunicaciones de Santafé de Bogotá -ETB-, que confirmó la sentencia dictada el 6 de junio de 1997 por la Sala Civil del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Santafé de Bogotá;

Que el juzgado sesenta y uno (61) (antes 74) Civil Municipal de Santafé de Bogotá, mediante sentencia del cuatro (4) de julio de 1997, ordenó también a la CRT:

"(...) emitir la reglamentación o previsiones necesarias para que se haga efectivo el Derecho a la igualdad de las Empresas Públicas de Bucaramanga ESP, respecto a la prestación del servicio de telefonía de larga distancia nacional e internacional (...)".

Que el juzgado sesenta y ocho (68) Penal del Circuito de Santafé de Bogotá, mediante sentencia del veinticuatro (24) de junio de 1997, ordenó también a la CRT tomar las medidas indispensables para hacer efectivo el derecho a la igualdad de EDATEL S.A. ESP;

Que en sentencia del 18 de junio de 1997 del Tribunal Superior del Distrito Judicial de Cali, Sala Penal, se ordenó a la CRT tomar las medidas indispensables para hacer efectivo el derecho a la igualdad de EMCALI - EICE;

Que para dar cumplimiento a los fallos y sentencias provenientes de las acciones de tutela, la CRT ha expedido las resoluciones 68, 69, 70, 71, 72, 78, 79, 80, 81 y 86 de 1997;

Que el 5 de agosto de 1997 la CRT publicó en Internet para consideración de la opinión pública un borrador de regulación permitiendo a los interesados presentar comentarios;

Que la CRT recibió comentarios de diferentes actores interesados y llevó a cabo una audiencia de concertación en la ciudad de Paipa entre los días 27 y 30 de agosto de 1997;

Que el 31 de agosto de 1997 se expidió la resolución CRT 086 de 1997 mediante la cual se reglamentó el proceso de concesión de licencias, y

Que en cumplimiento de los referidos fallos de tutela y de lo establecido en el Artículo [36](#) de la resolución CRT 86 de 1997, se fijó el día cinco (5) de septiembre de 1997 como plazo límite para expedir la resolución reguladora del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada en Colombia y demás servicios de Telecomunicaciones conforme a la Ley 142 de 1994, el Decreto 2167 de 1992 y demás normas concordantes, por lo que,

RESUELVE:

TITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1-1. AMBITO DE APLICACION DE LA RESOLUCION. Esta Resolución se aplica a los servicios públicos de telefonía pública básica conmutada local, local extendida, y de larga distancia nacional y de larga distancia internacional, telefonía local móvil rural, y en lo pertinente a los demás servicios definidos e indicados en esta Resolución.

ARTICULO 1-2. FINALIDAD. Las normas previstas en esta Resolución se expiden con el objeto de garantizar los siguientes fines:

1.2.1. Promover y estimular la sana competencia maximizando la eficiencia en el sector y apoyando el desarrollo económico nacional.

1.2.2. Ordenar el proceso de apertura del servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional para facilitar la conformación de un escenario óptimo del servicio, con base en la experiencia internacional en procesos similares y las condiciones del mercado colombiano y establecer un proceso viable y transparente.

1.2.3. Beneficiar y proteger los servicios domiciliarios de telefonía, mediante el mejoramiento de la calidad a través de la innovación tecnológica, el incremento de la oferta de servicios y el desarrollo de un sistema basado en tarifas competitivas.

1.2.4. Cumplir con los compromisos adquiridos por Colombia en la lista de compromisos sobre Telecomunicaciones Básicas de la Organización Mundial de Comercio (OMC).

1.2.5. Reordenar la normativa expedida por la CRT.

CAPITULO II.

DEFINICIONES

ARTICULO 1-3. DEFINICIONES. Para los efectos de la interpretación de la presente Resolución, se adoptan las siguientes definiciones, las contenidas en las demás normas legales reglamentarias y regulatorias, y las que señale la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):

Acceso Igual - Cargo Igual: <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Acceso igual es el que se presta a los operadores de características similares en las mismas condiciones de calidad y especificaciones técnicas. Cargo Igual es una misma remuneración por el acceso y utilización que se causa cuando se cumplen las condiciones de acceso igual.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.1 Acceso Igual es el que se presta a los operadores de un mismo servicio en las mismas condiciones de calidad y especificaciones técnicas. Cargo Igual es una misma remuneración por el acceso y utilización que se causa cuando se cumplen las condiciones de acceso igual.

1-3-2. ACCESO UNIVERSAL. <Numeral modificado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 156 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usuario de la red de telecomunicaciones del Estado y de cualquier otra red de telecomunicaciones en el exterior.

Para efectos de los Planes de Telefonía Social, Acceso Universal es la facilidad que tiene la población de acceder a servicios de telecomunicaciones a una distancia aceptable con respecto a los hogares. El significado de distancia aceptable dependerá de los medios de transporte disponibles al usuario para acceder al servicio de telecomunicaciones.

<Notas de vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 156 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.2. Acceso Universal: Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usuario de la Red de Telecomunicaciones del Estado y de cualquier otra red de telecomunicaciones en el exterior.

1.3.3. Acometida externa: Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios suscriptores, hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores. 1.3.4. Capacidad de Transporte: Para efectos de la prestación del servicio de TPBC, es la disponibilidad que hay entre dos puntos de una red que permite establecer entre ellos una señal de telecomunicaciones y que se puede medir en términos de número de canales o bits por segundo, entre otras unidades, sin perjuicio de lo establecido en el Decreto 1119 de 1997.

Cargo de acceso y uso de las redes. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el peaje pagado a los operadores, por parte de otros operadores, por concepto de la utilización de sus redes, medido en términos de unidades de tiempo o cualquier otro concepto que resulte apropiado para tal efecto.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.5. Cargo de acceso y uso de las redes: Es el peaje pagado a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR, por parte de otros operadores de los servicios de TPBC y TMC, por concepto de

la utilización de sus redes, en sentido entrante o saliente, por minuto o proporcionalmente por fracción de cada llamada completada.

1.3.6. "Call-Back": Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional. No se consideran llamadas de "Call-Back" las que involucran acuerdos entre operadores de TPBCLDI legalmente establecidos y conectantes internacionales.

1.3.7. CITS: Centros Integrados de Telefonía Social.

Cláusula de periodo de permanencia mínima: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez al inicio del contrato, en la que el suscriptor se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivas las sanciones a que haya lugar.

<Notas de vigencia>

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

1.3.7.1 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 no domiciliarios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivas las sanciones a que haya lugar.

Cláusula de sanciones o multas por terminación anticipada:<Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Es la estipulación contractual que penaliza la terminación en forma unilateral, anticipada y sin justa causa del contrato, por parte del suscriptor.

<Notas de vigencia>

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

1.3.7.2 Cláusula de sanciones o multas por terminación anticipada. <Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT 270 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Es la estipulación contractual que penaliza la terminación en forma unilateral, anticipada y sin justa causa del contrato, por parte del suscriptor.

Cláusula de prórroga automática: <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-336 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Es la estipulación contractual en la que se conviene que, el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna.

<Notas de vigencia>

- Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Numeral adicionado por el artículo 1 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

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

1.3.8. Comercialización de servicios de TPBC: Actividad por la cual una persona jurídica legalmente establecida compra servicios o líneas a un operador de TPBC para ofrecerla a terceros.

1.3.9. Comercializador de Servicios de TPBC: Es aquella persona jurídica legalmente establecida que ejerce la comercialización de servicios de TPBC.

1.3.10. Comité de Expertos Extendido: Es el Comité Expertos Comisionados con participación de delegados del Departamento Nacional de Planeación, de la SSPD y del Ministerio de Comunicaciones.

1.3.11. Conectante internacional: Es el operador de otro país que cursa el tráfico de larga distancia internacional, entrante o saliente de Colombia, que se destina u origina en un operador del servicio de TPCLDI previa existencia de un acuerdo.

1.3.12. Contrato de acceso, uso e interconexión: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los operadores solicitante e interconectante con respecto al acceso, uso e interconexión de sus redes de telecomunicaciones y las condiciones de carácter legal, técnico, comercial, operativo y económico que gobiernan el acceso, uso e

interconexión. Hacen parte del contrato de acceso, uso e interconexión sus anexos, adiciones, odificaciones o aclaraciones.

1.3.13. Contrato de Condiciones Uniformes: Es el contrato consensual, en virtud del cual el operador de TPBC presta a los usuarios sus servicios a cambio de un precio definido en dinero, de conformidad con estipulaciones definidas por él para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Regula en su integridad las relaciones operador-usuario.

1.3.14. Costo de interconexión: Es el valor de las inversiones y gastos necesarios para interconectar las redes, a partir del punto de interconexión hacia la red del operador solicitante. Se incluyen, entre otros, los equipos de interconexión, los medios de acceso, los equipos, sistemas, soportes lógicos, dispositivos y órganos de conexión.

1.3.15. Costos para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante: Es el valor de las inversiones y gastos necesarios para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante a partir del punto de interconexión hacia el interior de su red.

1.3.16. Costo medio de referencia: Es el componente anualizado del costo medio de largo plazo por línea telefónica, calculado en un período equivalente a la vida útil del sistema. Para efectos del cálculo por línea, se toma en cuenta la capacidad de líneas en servicio del sistema actual y la demanda incremental debida a los proyectos de expansión.

1.3.17. Costo medio variable de corto plazo: Son los costos variables totales de un año divididos por la unidad de producción, bien sea líneas, unidades de tráfico o unidades de tiempo, entre otras. Se entienden como costos variables totales aquellos costos que fluctúan con el tráfico o nivel de producción de un operador de TPBC.

Coubicación. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el suministro de espacio y de los servicios involucrados en los predios del operador interconectante, con el fin que el operador solicitante pueda colocar en él los equipos necesarios para la interconexión o para el acceso a los usuarios finales.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.18. CRT: Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Desagregación. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es la separación de elementos (físicos y/o lógicos), funciones o servicios de una red de telecomunicaciones, con el objeto de darles un tratamiento específico y cuyo costo puede determinarse por separado.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.19. Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio de Telecomunicaciones.

1.3.20. ESP: Empresa de Servicios Públicos: es una sociedad por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

1.3.21. Espectro Electromagnético: Es el conjunto de todas las frecuencias de emisión de los cuerpos de la naturaleza. Comprende un amplio rango que va desde ondas cortas (rayos gamma, rayos X), ondas medias o intermedias (luz visible), hasta ondas largas (las radiocomunicaciones actuales).

1.3.22. Indicadores de Gestión: Son medidas objetivas de resultados alrededor de diversos objetivos, utilizadas para asegurar su mejoramiento y evaluación y medir el desempeño.

1.3.23. Ingresos brutos totales: Es el total de los ingresos percibidos por un operador de TPBC por concepto de la prestación de los servicios de TPBC, sin descontar ningún valor.

1.3.24. Instalaciones: Son los elementos de la infraestructura de los operadores.

Instalaciones esenciales. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Todo elemento o función de una red o servicio que sea suministrado exclusivamente o de manera predominante por un operador o por un número limitado de los mismos, cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo técnico o en lo económico.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.25. Instalaciones esenciales: Toda instalación de una red o servicios que sea suministrada exclusivamente o de manera predominante por un operador o por un número limitado de los mismos cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo técnico o en lo económico.

1.3.26. Instalaciones suplementarias: Toda instalación de una red o servicios relacionada directamente con la prestación del servicio, que no sean instalaciones esenciales.

1.3.27. Integración Vertical: Posibilidad de que los operadores de TPBC puedan prestar simultáneamente los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

1.3.28. Integridad del Sistema de Medición del Consumo: Se refiere a que la información presentada en cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Medición del Consumo refleje correctamente el origen, tipo, destino y la duración del servicio prestado.

Interconexión. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.29. Interconexión directa: Es la interconexión entre las redes de dos operadores que comparten al menos un punto de interconexión entre ellas, con el objeto de lograr el interfuncionamiento de las redes conectadas y la interoperabilidad de los servicios.

Interconexión indirecta. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es la interconexión que permite a cualquier operador interconectados, cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectante, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio. El solo servicio portador entre dos redes no se considera interconexión indirecta.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.30. Interconexión indirecta: Es aquella interconexión que no es directa, por lo cual se hace a través de uno o varios operadores de tránsito, previa la celebración de los contratos y acuerdos de interconexión que sean del caso.

1.3.31. Interfuncionamiento de las redes: Es el correcto funcionamiento de dos redes interconectadas.

1.3.32. Interoperabilidad de los servicios: Es el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan sobre dos redes interconectadas.

1.3.33. Llamada completada: Llamada fructuosa según las definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT.

1.3.34. Negociación Directa: Es el procedimiento mediante el cual los operadores solicitante e interconectante acuerdan mutuamente las condiciones y términos del contrato de acceso, uso e interconexión, ciñéndose a las condiciones requeridas para tal negociación en la Ley y la presente Resolución.

Nodo. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el elemento de red, ya sea de acceso o de conmutación, que permite recibir y reenrutar las comunicaciones.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

Nodo de interconexión. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el nodo vinculado directamente con el punto de interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.35. Nodo de Interconexión: Es la central matriz de conmutación vinculada directamente con el punto de interconexión.

Oferta Básica de Interconexión, OBI. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el proyecto de negocio que un operador pone en conocimiento general y que contiene los elementos esenciales para la interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.36. OMC: Organización Mundial del Comercio.

1.3.37. Operador: Es la persona jurídica pública, mixta o privada que es responsable de la gestión de un servicio de telecomunicaciones en virtud de autorización, licencia o concesión, o por ministerio de la ley. Esta Resolución se refiere indistintamente al operador y al concesionario.

Operador de destino. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el operador a cuya red pertenece el usuario o servicio a donde va dirigida una determinada comunicación.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

Operador de origen. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el operador a cuya red pertenece el usuario que origina una determinada comunicación.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

Operador de tránsito. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el operador que interconecta, a través de su propia red, dos o más redes de dos operadores distintos.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.38. **Operador de TPBC:** Se entiende como tal cualquier operador del servicio de TPBCL, TPBCLE, TPBCLD o TMR, en los términos de la Ley 142 de 1994.

Operador interconectante. <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el operador al cual se le solicita y provee interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.39. *Operador Interconectante:* Quien presta, al momento de la solicitud de interconexión por otro operador, un servicio de telecomunicaciones.

Operador solicitante. <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el operador que presta, o se alista a prestar, un servicio de telecomunicaciones y para tal efecto solicita, por derecho propio, interconexión con otra red, en los términos y condiciones establecidos en la ley y en la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.40. *Operador Solicitante:* Quien presta, o se alista a prestar, cualquier servicio de telecomunicaciones y solicita, por derecho propio, la interconexión a la red del operador interconectante en los términos y condiciones de la Ley 142 de 1994 y la presente Resolución.

1.3.41. **Participación Indirecta:** Es la participación de una empresa en el capital de otra, a través de interpuesta persona o en asociación con otra empresa, socio o sociedad.

PCS: <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Servicios de Comunicación Personal.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.42. Plan de expansión: Conjunto de previsiones adoptadas por un operador de TPBC tendientes a ampliar su infraestructura destinada a la prestación de servicios de TPBC.

1.3.43. Plan de Gestión y Resultados: Es el conjunto ordenado de objetivos, estrategias y metas propuestas por los operadores de TPBC en un horizonte de corto, mediano y largo plazo el cual, con base en un diagnóstico inicial y en la proyección de su escenario futuro, busca garantizar la mejora continua de la gestión de la Empresa, de acuerdo con el Artículo [2](#)o. de la Ley 142 de 1994.

1-3-44. PROGRAMAS DE TELEFONIA SOCIAL <Numeral modificado por el artículo [2](#)o. de la Resolución 156 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Los programas de Telefonía Social son aquellos que tienen por objeto promover y financiar proyectos para la prestación de servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y urbanas del territorio nacional, caracterizadas por la existencia de usuarios con altas necesidades básicas insatisfechas.

<Notas de vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [2](#)o. de la Resolución 156 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.44. Plan de Telefonía Social: Aquel al que se refiere el Decreto 1642 de 1994 y demás normas vigentes, que tiene como objetivo llevar, operar, y mantener el servicio de telefonía a usuarios, urbanos y rurales, que por su nivel de ingreso no pueden cubrir la totalidad de las tarifas del servicio.

1.3.45. Planes Técnicos Básicos: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que determinan las características técnicas fundamentales de la RTPC. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

1.3.46. Portabilidad numérica: Es el servicio mediante el cual un usuario de TPBC puede mantener el mismo número o identificación telefónica aun cuando cambie de operador o de domicilio.

Posición dominante. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es la posibilidad de determinar, directa o indirectamente, las condiciones de un mercado.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.47. Proceso de Facturación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata la Ley 142 de 1994.

1.3.48. Proceso de Tarificación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se le aplica un valor monetario a los consumos medidos en el proceso de tasación.

1.3.49. Proceso de Tasación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata la Ley 142 de 1994.

1.3.50. Procesos Críticos: Son las actividades fundamentales para la supervivencia de un operador de TPBC de acuerdo con el objeto social de la misma.

1.3.51. Procesos de apoyo: Son las actividades que soportan los procesos críticos de un operador de TPBC.

1.3.52. Programa de Gestión: Corresponde al conjunto de acciones que deben adoptar los operadores de TPBC en el evento de que en el proceso de control y vigilancia a su gestión realizada por la SSPD arroje como resultado un posible incumplimiento a las metas establecidas en el plan de gestión y resultados aprobados por el Ministerio de Comunicaciones.

Prueba de imputación. <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Operación que sirve para comprobar la obligación que tienen los operadores de telecomunicaciones de que la tarifa impuesta por la utilización de una instalación esencial, la prestación de servicios adicionales o el suministro de espacio físico, sea igual a la tarifa que se cobraría a sí mismo el proveedor por el uso de la instalación.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.53. Prueba de imputación: Operación que sirve para comprobar la obligación que tienen los operadores de TPBC de que la tarifa impuesta por la utilización de una instalación esencial, sea igual a la tarifa que se imputaría a sí mismo el proveedor por el uso de la instalación.

Punto de interconexión. <Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es el punto físico en donde se efectúa la conexión entre dos redes, para permitir su

interfuncionamiento y la interoperabilidad de los servicios que estas soportan.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.54. Punto de interconexión: Es el lado calle o lado de transmisión del distribuidor digital o análogo de acceso donde se conecta el terminal digital o análogo de conmutación de acceso a la red.

1.3.55. Red Telefónica Pública Conmutada "RTPC": Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el exterior. Incluye las redes de los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

1.3.56. Separación contable: Es la presentación de la información económica y financiera de un operador de TPBC de manera separada para cada servicio prestado, sin perjuicio de las disposiciones legales y las establecidas por el Contador General de la Nación y la SSPD.

1.3.57. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada "TPBC": Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz o a través de la RTPC con acceso generalizado al público. Cuando en la presente Resolución se haga referencia a los servicios u operadores de los servicios de TPBC, se entenderán incluidos los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL) Local Extendida (TPBCLE), Telefonía Móvil Rural (TMR) y Telefonía Pública Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD).

1.3.58. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia "TPBCLD": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBCL, TPBCLE y TMR del País, o entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero. Este servicio comprende los servicios de TPBCLDN y TPBCLDI.

1.3.59. Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Nacional o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional "TPBCLDN": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBC local y/o local extendida del país.

1.3.60. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional "TPBCLDI": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero.

1.3.61. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local "TPBCL": Es el servicio de TPBC uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la Red Telefónica Conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio.

1.3.62. Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada Local Extendida o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida "TPBCLE": Es el servicio de TPBC prestado por un mismo operador a usuarios de un área geográfica continua conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando ésta no supere el ámbito de un mismo Departamento.

1.3.63. <Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural (TMR): Es la actividad complementaria del servicio de TPBCL que permite la comunicación a usuarios ubicados fuera de la cabecera municipal, o en un municipio con población total menor a 7,000 habitantes de acuerdo con el censo realizado en 1993, o en un corregimiento departamental, con cualquier usuario ubicado dentro del mismo municipio.

<Notas de vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 155 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.63. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural "TMR": Es el servicio de TPBC local cuyos abonados se encuentran ubicados fuera del perímetro urbano y que por su distancia a la central de conmutación más cercana, requiere de una infraestructura adicional con medios alámbricos o inalámbricos para su interconexión con la red de conmutación existente.

1.3.64. Servicio portador: Es aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Comprende los servicios que se hacen a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes y los que se hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de éstos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.

1.3.65. Servicio universal: Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo [27](#) del Decreto-ley 1900 de 1990, se entiende por servicio universal de telecomunicaciones el conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que en cada momento se establezca, de calidad determinada, accesible a toda la población con independencia de su localización geográfica y a un precio razonable.

<Notas del editor>

- Para la interpretación de este numeral debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 156 de 1999.

El texto referido es el siguiente:

ARTICULO 1o.- Modifícase el Artículo [1-3-2](#) de la Resolución CRT 087 de 1997 de la siguiente manera:

ARTÍCULO 1-3-2. ACCESO UNIVERSAL. Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usuario de la red de telecomunicaciones del Estado y de cualquier otra red de telecomunicaciones en el exterior.

Para efectos de los Planes de Telefonía Social, Acceso Universal es la facilidad que tiene la población de acceder a servicios de telecomunicaciones a una distancia aceptable con respecto a los hogares. El significado de distancia aceptable dependerá de los medios de transporte disponibles al usuario para acceder al servicio de telecomunicaciones.

Servicios adicionales. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Son todos aquellos servicios que atienden necesidades específicas relacionadas con la actividad de interconexión, los cuales pueden contratarse por separado. Entre tales servicios adicionales se encuentran los servicios de medición y registro de tráfico, gestión operativa de reclamos, fallas y errores.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.66. Servicios adicionales: Son todos aquellos servicios que atienden necesidades específicas relacionadas con la actividad de interconexión, los cuales pueden contratarse por separado. Entre tales servicios adicionales se encuentran los servicios de medición y registro de tráfico, facturación, recaudo, gestión operativa de reclamos, fallas y errores, cobranza, operadora, información automatizada sobre número de identificación de usuarios, directorio telefónico y otros. Estos servicios adicionales pueden ser prestados por otros operadores o empresas diferentes. El arriendo de instalaciones suplementarias no es un servicio adicional ni es un servicio suplementario.

1.3.67. Servicios especiales: Son los servicios de interés general prestados por los operadores de TPBC, con numeración especial que deberá regirse conforme a lo especificado en los Planes Técnicos Básicos. Se incluyen entre otros los Servicios Especiales de Interés social, Información de Larga Distancia Nacional, Información de Larga Distancia Internacional, Tránsito Municipal, Tránsito Departamental, Reclamos y Daños.

1.3.68. Servicios especiales de interés social o Servicios de Urgencia: Son los servicios especiales que por ser de carácter social deben ser prestados sin costo al usuario. Se incluyen el servicio de ambulancia Cruz Roja, urgencias, Policía, Ejército, Centro de Atención Inmediata, DIJIN y Toxicología, Derechos Humanos, Fiscalía, desastres naturales y daños en los servicios públicos.

1.3.69. Servicios suplementarios: Son aquellos servicios suministrados por una red de TPBC, además de su servicio o servicios básicos, entre otros los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto.

1.3.70. Servidumbre de acceso, uso e interconexión: Es el acto administrativo mediante el cual la CRT impone los derechos y obligaciones a los operadores solicitante e interconectante y prevé las condiciones de

carácter técnico, comercial, operativo y económico del acceso, uso e interconexión de las redes.

1.3.71. Sistema de Medición del Consumo: Es el conjunto de definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones de la empresa, organizado en tres procesos básicos a saber: tasación, tarificación y facturación.

1.3.72. Sistema de multiacceso: Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un prefijo que lo identifica, para que le curse cada llamada.

1.3.73. Sitio de Interconexión: Areas relacionadas directamente con el punto de interconexión.

1.3.74. SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Suscriptor. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Es la persona natural o jurídica con la cual un operador ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

1.3.75. Suscriptor: Es la persona natural o jurídica con la cual un operador de TPBC ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

1.3.76. Tasa Contable: Es un valor acordado entre un operador de TPBCLDI y un interconectante internacional, con el fin de distribuir los ingresos recibidos por las llamadas internacionales cursadas entre ellos, en concordancia con el reglamento de la UIT.

1.3.77. Tasa de retorno razonable o utilidad razonable: Es la que permite remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en que lo habría remunerado una actividad eficiente en un sector de riesgo comparable, la cual será estimada por el departamento nacional de planeación.

1.3.77.1. Teléfono Público: <Numeral adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Aparato telefónico de acceso generalizado al público, conectado a la RTPC, por medio del cual se prestan servicios de telecomunicaciones.

<Notas de vigencia>

- Numeral adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 115 de 1998

TMC. <Definición adicionada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Telefonía Móvil Celular.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo 1 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

1.3.78. Tráfico internacional entrante: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, destinadas a usuarios ubicados en el territorio colombiano y facturadas por el operador extranjero.

1.3.79. Tráfico internacional saliente: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, originadas por suscriptores ubicados en el territorio colombiano, destinadas a usuarios ubicados en el extranjero y facturadas por el operador al suscriptor que origina la llamada.

1.3.80. UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Lo no expresamente definido en esta resolución, se entenderá que se ajusta a su sentido natural y obvio. Las palabras técnicas se tomarán en el sentido de quienes profesan la misma ciencia o profesión, salvo que claramente aparezca que se han tomado en sentido diverso.

TITULO II.

REGIMEN DE SERVICIOS DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA.

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 2-1. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS DE TPBC. Los servicios de TPBC deberán ser utilizados como instrumento para impulsar el desarrollo político, económico y social del país con el objeto de elevar el nivel y la calidad de vida de los habitantes en Colombia. Los servicios de TPBC serán utilizados responsablemente para contribuir a la defensa de la democracia, a la promoción de la participación de los colombianos en la vida de la Nación y la garantía de la dignidad humana y de otros derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, y para asegurar la convivencia pacífica.

ARTICULO 2-2. RED DE TELECOMUNICACIONES DEL ESTADO. La red de telecomunicaciones del Estado es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos y a través de la cual se prestan los servicios

al público. Hacen parte de la red los equipos de conmutación, transmisión y control, cables y otros elementos físicos, el uso de los soportes lógicos, y la parte del espectro electromagnético asignada para la prestación de los servicios y demás actividades de telecomunicaciones. La red de telecomunicaciones del Estado comprende además aquellas redes cuya instalación, uso y/o explotación se autoricen a personas naturales o jurídicas privadas para la operación de servicios de telecomunicaciones en las condiciones que se determinan en la presente Resolución.

ARTICULO 2-3. RED DE TELECOMUNICACIONES, UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL. El establecimiento, instalación, expansión, modificación, ampliación, renovación y utilización de la red de telecomunicaciones del Estado o de cualquiera de sus elementos, constituyen motivos de utilidad pública e interés social.

ARTICULO 2-4. CLASIFICACION DE SERVICIOS. Para los efectos de la presente Resolución los servicios de TPBC se clasifican de la siguiente manera:

2.4.1. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL)

2.4.2. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida (TPBCLE)

2.4.3. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD)

2.4.3.1. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional (TPBCLDN)

2.4.3.2. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional (TPBCLDI)

2.4.4. Servicio de Telefonía Local Móvil en el Sector Rural (TMR)

ARTICULO 2-5. PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. La prestación de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR no requiere concesión de licencia, salvo los permisos y licencias descritos en los Artículos [25](#) y [26](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 2-6. PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCLD. Para prestar servicios de TPBCLD es necesario contar con licencia otorgada por el Ministerio de Comunicaciones, según lo dispuesto en la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 2-7. LIBERTAD PARA CONSTRUCCION DE REDES PARA EL TRANSPORTE DE TPBC. En concordancia con el párrafo del Artículo 1o y el Artículo 2o del Decreto 1119 de 1997, la construcción, operación y modificación de redes para el transporte y distribución de los servicios de TPBC se rige exclusivamente por la Ley 142 de 1994 y por las normas ambientales, sanitarias y municipales a que hacen referencia los Artículos [25](#) y [26](#) de la citada Ley.

En consecuencia, las empresas que deseen construir y operar dichas redes para el transporte de TPBC, sólo requerirán los permisos indicados en el presente Artículo, en concordancia con lo establecido por la CRT, en cuanto a competencia e interconexión se refiere. Una vez obtenidos dichos permisos por parte de las entidades correspondientes, los operadores de TPBC podrán ejercer el derecho de utilizar las redes, y en especial su capacidad de transporte.

CAPITULO II.

COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC

ARTICULO 2-8. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de TPBC podrán permitir la comercialización de sus servicios a través de personas jurídicas legalmente establecidas, en términos razonables y condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 2-9. REGISTRO. Las empresas comercializadoras de TPBC deberán inscribirse ante la CRT y la SSPD utilizando el formato único de registro.

ARTICULO 2-10. RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO. En los casos en que el servicio de TPBC sea prestado a través de un comercializador, éste se someterá a las normas contenidas en la presente Resolución y deberá responder frente al usuario, entre otros, por la prestación del respectivo servicio, por la calidad, eficiencia del mismo y por los errores de facturación. Así mismo deberá responder frente a terceros por los perjuicios que les ocasione en desarrollo de sus actividades, de conformidad con las normas comunes.

ARTICULO 2-11. PROTECCION DE LOS USUARIOS. Además del cumplimiento de las normas generales sobre protección de los derechos de los usuarios, los comercializadores de TPBC deberán:

2.11.1. Informar a los usuarios las tarifas y las condiciones comerciales que se aplicarán por la prestación de dichos servicios;

2.11.2. Informar a los usuarios su nombre, dirección y número telefónico gratuito donde atenderán quejas y reclamos.

ARTICULO 2-12. DISCRECIONALIDAD DE COMERCIALIZACION. Los operadores de TPBC no estarán obligados a comercializar sus servicios a través de terceros.

PARAGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Se exceptúa de esta norma y de lo dispuesto en el artículo [2-8](#) precedente, la obligación de los operadores de TPBC contenida en el artículo [6-17](#). de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Parágrafo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 115 de 1998

CAPITULO III.

ALCANCE DEL PLAN DE TELEFONIA SOCIAL

ARTICULO 2-13. ALCANCE GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE TELEFONÍA SOCIAL. <Artículo modificado por el artículo 3o. de la Resolución 156 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Los programas de Telefonía Social deberán fomentar el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y urbanas del país que no cuentan con acceso a los mismos. Así mismo, deberán orientarse prioritariamente a garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, para posteriormente desarrollar el servicio universal de telecomunicaciones.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 3o. de la Resolución 156 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-13. ALCANCE GENERAL DEL PLAN DE TELEFONIA SOCIAL (1997-2000) DEL FONDO DE COMUNICACIONES. El alcance general de los programas que realice el Fondo de Comunicaciones deberá orientarse a facilitar el acceso al servicio de TPBC a los usuarios urbanos y rurales potenciales que por su nivel de ingreso no puedan cubrir la totalidad de las tarifas del servicio. El Plan de Telefonía Social buscará beneficiar al mayor número posible de comunidades. De esta manera el Plan de Telefonía Social 1997-2000 deberá ejecutarse de tal forma que se tienda a cumplir en 1998 con la meta del 60%, en 1999 con la meta del 80% y en el año 2000 con la meta del 100% de los municipios que hoy no cuentan con el servicio. Así mismo, se dará prioridad a las líneas telefónicas que presten servicios comunitarios y/o públicos, tanto rurales como urbanos.

Cada año el Fondo de Comunicaciones revisará la ejecución del Plan de Telefonía Social y realizará los ajustes necesarios con el fin de alcanzar las metas planteadas en el presente Artículo.

ARTICULO 2-14. ALCANCE DEL PROGRAMA COMPARTEL DE TELEFONÍA SOCIAL 1999 - 2000. <Artículo modificado por el artículo 4o. de la Resolución 156 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> El alcance del programa Compartel de Telefonía Social estará orientado a solucionar la problemática de acceso universal de las zonas rurales del territorio nacional. Para ello, se instalarán puntos de telecomunicaciones comunitarias en los principales centros poblados de las zonas rurales del país que no cuentan con servicios de telecomunicaciones, o en los que la cobertura de los mismos es insuficiente.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 4o. de la Resolución 156 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-14. ALCANCE ECONOMICO DEL PLAN DE TELEFONIA SOCIAL 1997-2000. Los recursos del Fondo de Comunicaciones destinados a la ejecución de programas de telefonía social deberán ser utilizados exclusivamente para cofinanciar los costos de inversión de los proyectos de:

2.14.1. Telefonía local comunitaria 2.14.2. Telefonía local pública 2.14.3. Telefonía rural comunitaria 2.14.4. Telefonía rural pública 2.14.5. Telefonía pública básica local en estratos socioeconómicos I y II.

En ningún caso se podrán cofinanciar los costos de operación y mantenimiento de los proyectos.

ARTICULO 2-14-A. CARGO POR TRANSPORTE RURAL MÁXIMO.

Artículo adicionado por el artículo [5o.](#) de la Resolución 156 de 1999. El texto es el siguiente:> Para los puntos de telecomunicaciones del programa Compartel, el cargo por transporte rural no podrá ser superior \$118 para el primer semestre de 1999, y se actualizará con el IAT definido en el Artículo [5-30](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [5o.](#) de la Resolución 156 de 1999.

CAPITULO IV.

SERVICIOS CLANDESTINOS

ARTICULO 2-15. CLANDESTINIDAD DEL SERVICIO. Cualquier servicio de TPBCLD no autorizado por el Ministerio de Comunicaciones en los términos de la presente Resolución, o de las normas vigentes, será considerado clandestino. El Ministerio de Comunicaciones y las autoridades militares y de policía, procederán a suspender y decomisar los equipos, sin perjuicio de las demás acciones de orden civil, administrativo o penal a que hubiere lugar.

PARAGRAFO. Igualmente se consideran actividades clandestinas entre otros el uso fraudulento de las interconexiones entre redes, la distorsión de tráfico, la utilización de las redes de otros operadores sin acuerdos previos de interconexión o servidumbre.

ARTICULO 2-16. PRESTACION NO AUTORIZADA DE SERVICIOS DE TPBC. Está prohibida la promoción, publicidad, ofrecimiento o cualquier actividad que tenga por objeto la utilización de métodos de comunicación de TPBC no autorizados que degraden la calidad de la RTPC, tales como las modalidades de inversión intencional del sentido de llamadas conocida como "Call-back", o cualquier modalidad similar o uso ilegal de las redes y el fraude en la utilización de la RTPC.

ARTICULO 2-16-A. USO CLANDESTINO DE LAS REDES DE TPBCL.

<Artículo adicionado por el artículo [7o.](#) de la Resolución 104 de 1998.> El enrutamiento directo del tráfico de TPBCLD simulándolo como tráfico de TPBCL se constituye un uso clandestino de las redes y estará sujeto a las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [7o.](#) de la Resolución 104 de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

CAPITULO V.

SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE

ARTICULO 2-17. SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. Para efectos de la presente Resolución se entiende por Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, el daño grave o la alteración grave que amenacen o impidan la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de TPBC, como la producida por fenómenos naturales, por efectos y accidentes catastróficos y por actos del hombre al margen de la ley.

ARTICULO 2-18. DECLARACION DE LA SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. El Ministro de Comunicaciones podrá declarar mediante Resolución y oído el concepto del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, la existencia de la situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones; de igual manera declarará su terminación cuando la situación haya sido plenamente superada.

ARTICULO 2-19. AUTORIZACIONES TEMPORALES. Una vez declarada la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, las empresas que presten servicios de telecomunicaciones y que se encuentren debidamente autorizadas podrán prestar el servicio de TPBC afectado en forma transitoria a partir de la declaración de la misma y hasta su terminación formal, utilizando para tal efecto cualquiera de las redes del Estado.

El Ministerio de Comunicaciones expedirá las licencias y demás condiciones a que haya lugar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la declaración de la Situación de Gravedad Inminente.

PARAGRAFO. La autorización para prestar el servicio de TPBC en forma transitoria, no concederá más derechos que los previstos en ella y no dará lugar a ningún tipo de indemnización en favor del operador que prestó los servicios de TPBC durante la vigencia de la misma.

ARTICULO 2-20. REGIMEN TARIFARIO. Las tarifas aplicables a aquellos servicios que presten temporalmente los operadores de telecomunicaciones de que trata el presente Capítulo, se hallarán bajo el régimen de libertad vigilada de tarifas y para tal efecto dichos operadores podrán adelantar las actividades de facturación y recaudo a los usuarios que utilicen estos servicios mientras dure la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones.

Una vez terminada la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, los operadores que hubiesen cobrado tarifas excesivas, a juicio del Comité de Expertos Comisionados de la CRT o de la SSPD, o que hubieran incurrido o existan indicios de haber incurrido en abuso de posición dominante frente a los usuarios de los servicios prestados en forma temporal, deberán presentar la estructura de costos en que incurrieron para prestar el servicio aludido.

ARTICULO 2-21. CONCILIACIONES DE CUENTAS ENTRE OPERADORES. Las conciliaciones de cuentas entre los operadores que utilicen las redes de telecomunicaciones del Estado, de propiedad de otros operadores, deberán hacerse dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de terminación de la autorización para la prestación de los servicios en las Situaciones de Gravedad Inminente.

En dichas conciliaciones se tendrán en cuenta, entre otros, los correspondientes cargos de acceso y los servicios adicionales de facturación y recaudo, conciliados por los operadores o en caso contrario, determinados por la CRT.

ARTICULO 2-22. CONDICIONES DE INTERCONEXION. Las condiciones de la interconexión serán determinadas por las partes de común acuerdo. Dichos acuerdos deberán ser remitidos a la CRT dentro de los treinta (30) días siguientes a su firma. Si no existiere acuerdo entre las partes, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT podrá imponer a las mismas una servidumbre provisional en forma inmediata, para garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los servicios afectados, sin que se apliquen para tales efectos los términos y procedimientos establecidos en el Título IV de la presente Resolución.

ARTICULO 2-23. AMBITO DE APLICACION. De la autorización a que alude el presente Capítulo, solamente podrá hacerse uso mientras dure la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones y con el objeto de superarla. En las situaciones de normalidad, quienes presten los servicios de TPBC deberán cumplir estrictamente con los requisitos y procedimientos determinados por la CRT.

ARTICULO 2-24. SANCIONES. Quienes actúen en contravención a lo establecido en el Artículo anterior, se harán acreedores a la imposición de todas las sanciones derivadas de tal conducta, en especial las contempladas en el artículo [50](#) del decreto 1900 de 1990, el artículo [81](#) de la ley 142 de 1994 y en el Decreto 1137 de 1996, si fuere el caso. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que corresponda aplicar al Ministerio de Comunicaciones, a la SSPD y a otras autoridades, de conformidad con lo establecido en la ley y de la iniciación de las acciones penales a que haya lugar.

ARTICULO 2-25. SITUACIONES DE EMERGENCIA, DESASTRE O CALAMIDAD PUBLICA. Cuando el Presidente de la República o la autoridad competente, de conformidad con los mandatos de la Ley 46 de 1988 y demás normas aplicables, declaren las situaciones de Emergencia, Desastre o Calamidad Pública y si de dicha situación se estima que se encuentra amenazada la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de TPBC, el Ministro de Comunicaciones, oído el concepto del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, podrá también, con tal fundamento, declarar la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones y aplicar en consecuencia los mandatos del presente Capítulo.

CAPITULO VI.

CLAUSULAS EXORBITANTES

ARTICULO 2-26. INCLUSION DE CLAUSULAS EXORBITANTES. Todos los Operadores de TPBC sometidas a la regulación de la CRT deberán incluir las cláusulas exorbitantes o excepcionales al derecho común de terminación, modificación o interpretación unilaterales del contrato, de sometimiento a las leyes nacionales, de caducidad administrativa y de revisión, en los contratos de obra, de consultoría y suministro de bienes, cuyo objeto esté directamente relacionado con la prestación del servicio y su incumplimiento pueda acarrear como consecuencia directa la interrupción en la prestación del mismo.

ARTICULO 2-27. REGIMEN APLICABLE A LAS CLAUSULAS EXORBITANTES. En los casos señalados en los Artículos anteriores, todo lo relativo a las Cláusulas Exorbitantes se regirá por lo dispuesto en lo pertinente, en la Ley 80 de 1993; los actos en que se ejerciten esas facultades estarán sujetos al control de la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

CAPITULO VII.

ACCESO A LOS USUARIOS

ARTICULO 2-28. ACCESO A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCLD, sólo podrán acceder a los usuarios a través de operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TMC, con excepción de los teléfonos públicos que presten este servicio.

ARTICULO 2-29. INDICADOR DE OPERADOR DE TPBCLD. En concordancia con el artículo [30](#) de la resolución CRT 086 de 1997 y dentro del marco de las previsiones de los Artículos [67.1](#) y [73.5](#) de la Ley 142 de 1994, con el fin de promover la sana competencia entre los operadores del servicio de TPBCLD, se solicita al Ministerio de Comunicaciones otorgar a los operadores del servicio de larga distancia nacional e internacional los indicadores de numeración correspondientes, para que los usuarios puedan acceder libremente a la escogencia del operador, de tal manera que sólo se puedan empezar a usar dichos indicadores cuando existan, al menos, dos operadores de TPBCLD en competencia.

ARTICULO 2-30. LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL SISTEMA MULTIACCESO. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPCLD, a través del sistema multiacceso utilizando un indicador durante la marcación, en condiciones iguales, a más tardar cuando entre a operar un nuevo concesionario. Los usuarios de TMC tendrán el mismo derecho para acceder a los operadores de TPBCLDI y cuando utilicen la red de los operadores de TPBCLD.

CAPITULO VIII.

CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO

ARTICULO 2-31. INSTALACION DEL CENTRO DE CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO EN EL TERRITORIO NACIONAL. <Artículo modificado por el artículo 5o. de la Resolución CRT-124 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Para iniciar operaciones en Colombia, los nuevos operadores de TPBCLDI deberán contar con un centro de conmutación internacional donde se realice la conmutación y medición del tráfico internacional entrante y saliente, en el territorio nacional. Estos centros de conmutación contarán con los sistemas necesarios para llevar en forma diaria la siguiente información:

2.31.1. Volumen de minutos de tráfico de entrada y salida por tipo de llamada.

2.31.2. Ingresos totales de entrada y de salida;

2.31.3. Duración de cada llamada;

2.31.4. Tipo de tráfico desglosado de acuerdo con las siguientes modalidades:

- a) Teléfono a teléfono.
- b) Persona a persona.
- c) País directo.
- d) Tráfico por cobrar.
- e) Llamadas a números 800.
- f) Tráfico en transito.
- g) Otras que pudiera indicar la comisión.

2.31.5. Hora en que se cursó la llamada.

2.31.6. Operadores involucrados en el intercambio de tráfico.

2.31.7. Países de origen y terminación de las llamadas

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 5o. de la Resolución CRT-124 de 1998

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-31. Para iniciar operaciones en Colombia, los nuevos operadores deberán contar con un centro de conmutación internacional donde se realice la conmutación y medición del tráfico internacional en sentido entrante y saliente, en el territorio nacional.

ARTICULO 2-32. DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. <Artículo modificado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-124 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCLDI sólo podrán cursar tráfico internacional entrante, en la misma proporción en que cursen tráfico internacional saliente país por país, en tanto la CRT no dictamine que las condiciones competitivas en el mercado colombiano de la larga distancia internacional, hacen innecesaria esta medida.

El cálculo de tráfico proporcional internacional entrante se realizará de la manera que se describe en los artículos siguientes de la presente Resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-124 de 1998

<Legislación anterior>

Texto original por la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-32. RETORNO PROPORCIONAL DEL TRAFICO INTERNACIONAL. Los operadores de TPBCLDI sólo podrán recibir tráfico de sus conectantes internacionales, en la misma proporción en que lo envíen a éstos, en tanto la CRT no dictamine que las condiciones competitivas en el mercado colombiano de la larga distancia internacional hacen innecesaria esta medida. La CRT tomará esta determinación ruta por ruta, teniendo en cuenta los niveles de competencia efectiva existentes en el país de destino y la capacidad del o de los conectantes internacionales de discriminar entre los operadores colombianos. Durante el primer año que sigue al inicio de la competencia, el cálculo de tráfico proporcional se realizará de la manera que se describe en los Artículos siguientes.

ARTICULO 2-33. CRITERIOS DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. <Artículo modificado por el artículo 2o. de la Resolución CRT-124 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> En la distribución de tráfico internacional entrante se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

2.33.1. El procedimiento para distribuir el tráfico de TPBCLDI entrante tendrá los siguientes periodos consecutivos:

2.33.1.1. Periodo de recolección de información.

2.33.1.2. Periodo de evaluación de la información y publicación de los valores de tráfico entrante.

2.33.1.3. Periodo de aplicación.

PARAGRAFO. Los periodos anteriores serán mensuales a menos que el coordinador general de la CRT, previo concepto favorable del comité de expertos comisionados, decida que sean trimestrales.

2.33.2. El tráfico internacional entrante a Colombia se distribuirá entre los operadores de TPBCLDI de acuerdo con el porcentaje de tráfico saliente que cada uno de los operadores de TPBCLDI envían a cada uno de los países, con base en la metodología establecida en el siguiente artículo y de conformidad con los actos administrativos que expida el coordinador

general de la CRT, previo concepto favorable del comité de expertos comisionados.

2.33.3. Los operadores de TPBCLDI tendrán la libertad de enrutar el tráfico de larga distancia internacional saliente por cualquier conectante internacional, mientras esta última se ajuste a los acuerdos internacionales.

2.33.4. A partir de la fecha de expedición de esta resolución y dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes todos los operadores de TPBCLDI deberán remitir a la CRT la información consolidada del tráfico internacional saliente y entrante de las llamadas completadas durante el mes anterior, indicando el total de minutos cursados por país y conectante internacional. Si el operador no reporta el tráfico se entenderá que no cursó tráfico saliente durante ese periodo y estará sujeto a todas las sanciones que contempla el artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994.

2.33.5. Los operadores de TPBCLDI podrán realizar acuerdos con conectantes internacionales que contemplen tráfico entrante o unidireccional.

2.33.6. Todos los operadores de TPBCLDI deberán registrar ante la CRT los acuerdos suscritos con los conectantes internacionales, los cuales serán públicos. La CRT podrá objetar dichos contratos si considera que van en contra de los intereses de los usuarios colombianos. En todo momento, la CRT conservará la potestad de fijar la tasa o rango de tasas que los conectantes internacionales pagarán a los operadores de TPBCLDI colombianos.

2.33.7. Los conectantes internacionales deben enviar a la CRT, cada tres (3) meses, el consolidado del tráfico facturado por ruta y operador de TPBCLDI; estos periodos de liquidación estarán determinados por: enero-febrero-marzo, abril-mayo-junio, julio-agosto-septiembre y octubre-noviembre-diciembre.

2.33.8. Cuando los nuevos operadores de TPBCLD cumplan con las obligaciones establecidas en el numeral 20.3 del artículo [20](#) de la Resolución 086 de 1997, la CRT determinará una nueva metodología para la terminación del tráfico internacional entrante.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2o.](#) de la Resolución CRT-124 de 1998

<Legislación anterior>

Texto original por la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-33. DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. En la distribución de tráfico internacional entrante se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

2.33.1. El tráfico internacional entrante se distribuirá por parte de cada conectante internacional, entre los operadores de TPBCLDI, en proporción al tráfico internacional saliente de cada operador con que haya acuerdo por país, con base en la metodología establecida en el siguiente Artículo y

de conformidad con los actos administrativos que expida el Coordinador General de la CRT, previo concepto favorable del Comité de Expertos Comisionados.

2.33.2. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes todos los operadores de TPBCLDI deberán remitir a la CRT la información consolidada del tráfico internacional entrante y saliente que hayan cursado durante el mes anterior, indicando el total de minutos cursados por país de destino y conectante internacional de cada llamada completada.

2.33.3. Con base en estos reportes, el Coordinador General de la CRT, previo concepto favorable del Comité de Expertos Comisionados, expedirá mediante acto administrativo la proporción oficial de distribución de tráfico internacional entrante entre los operadores de TPCLDI; dicho acto administrativo será de obligatorio cumplimiento para éstos.

2.33.4. Para los efectos de la distribución del tráfico, se entenderá que el sentido de las llamadas de pago revertido será definido de conformidad con el lugar donde se origina la llamada.

ARTICULO 2-34. METODOLOGIA DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. <Artículo modificado por el artículo 3o. de la Resolución CRT-124 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:>

2.34.1. Durante el período comprendido entre la fecha de inicio de operaciones del primer nuevo operador de TPBCLDI y el segundo mes posterior a dicha fecha, corresponderá a los primeros periodos de recolección de información y evaluación de la información respectivamente. Los conectantes internacionales distribuirán el tráfico internacional entrante libremente entre los operadores de TPBCLDI, con los cuales exista acuerdo.

2.34.2. El tercer mes corresponderá al primer periodo de aplicación. Durante este periodo los operadores de TPBCLDI terminarán el tráfico que les fue asignado por la CRT.

2.34.3. Durante el periodo de evaluación, el coordinador general de la CRT, evaluará la información suministrada por los operadores de TPBCLDI del periodo y establecerá, previa aprobación del comité de expertos comisionados, la cantidad de tráfico proveniente de un país determinado que pueden terminar dichos operadores en el periodo de aplicación. Este valor se determinará proporcionalmente al tráfico de TPBCLDI saliente que curse cada operador al respectivo país.

2.34.4. Para los efectos de la distribución del tráfico, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

2.34.4.1. Los operadores de TPBCLDI deberán hacer acuerdos de intercambio de tráfico internacional con conectantes de al menos cinco (5) países; dichos países deben generar al menos el 80% del tráfico entrante a Colombia.

Para el cálculo de la proporción de tráfico internacional entrante no se tendrá en cuenta el tráfico saliente o entrante cuyo destino final u origen sea otro de esos países.

2.34.4.2. Se entenderá que el sentido de las llamadas de pago revertido será definido de conformidad con el lugar en donde se origina la llamada.

2.34.4.3. Se tendrá en cuenta todo el tráfico recibido por rutas unidireccionales.

2.34.5. Durante el periodo de aplicación los operadores de larga distancia internacional podrán terminar el tráfico asignado por la CRT por país y podrán tener un margen de error del 10% del total del tráfico proveniente de ese país durante el periodo anterior.

2.34.6. Cuando un operador de TPBCLDI reciba un porcentaje de tráfico inferior al asignado menos el margen de error, los operadores que hayan sobrepasado el valor asignado más el margen de error deberán pagar el 70% del dinero recibido por la terminación del tráfico en exceso al operador afectado.

2.34.7. El pago del numeral anterior no se hará a un determinado operador de TPBCLDI cuando:

2.34.7.1. Técnicamente no haya sido posible terminar el tráfico de ese determinado operador de TPBCLDI

2.34.7.2. Ese determinado operador de TPBCLDI tenga acuerdos de terminación de tráfico con otro operador de TPBCLDI.

2.34.7.3 Ese determinado operador no tenga los suficientes convenios de interconexión internacional.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 3o. de la Resolución CRT-124 de 1998

<Legislación anterior>

Texto original por la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-34. METODOLOGIA DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. La distribución del tráfico internacional entrante se llevará a cabo de conformidad con la siguiente metodología:

2.34.1. Durante el período comprendido entre la fecha de inicio de operaciones del primer nuevo operador y el segundo mes posterior a dicha fecha, los conectantes internacionales distribuirán el tráfico internacional entrante libremente entre los operadores de TPBCLDI, con los cuales exista acuerdo.

2.34.2. La distribución del tráfico internacional entrante, correspondiente al tercer mes posterior a la fecha de inicio de operaciones del primer nuevo operador, se hará en forma proporcional al tráfico internacional saliente reportado por todos los operadores de TPBCLDI correspondiente al primer mes de operaciones.

2.34.3. Para los meses siguientes, y si el Comité de Expertos Comisionados de la CRT no decide extender la metodología prevista en el numeral anterior, la distribución del tráfico internacional entrante se hará en forma proporcional al tráfico internacional saliente promedio de los últimos tres (3) meses de operaciones. La aplicación de la metodología será obligatoria para los operadores de TPBCLDI dentro de los diez (10) días siguientes a la expedición de la reglamentación por el Comité de Expertos Comisionados de la CRT. Para este caso se expedirá una reglamentación trimestral.

2.34.4. La CRT podrá autorizar a los operadores de TPBCLDI acuerdos con conectantes internacionales que contemplen tráfico entrante o unidireccional.

ARTICULO 2-35. PAGO POR TERMINACION DE LLAMADAS INTERNACIONALES. <Artículo modificado por el artículo 4o. de la

Resolución CRT-124 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El pago a cada operador de TPBCLDI por la terminación de una llamada de larga distancia internacional podrá hacerse mediante el mecanismo de tasas contables o por cobro de un cargo por terminación de llamadas. Los operadores podrán convenir otro mecanismo, previa aprobación de la CRT.

Los operadores que estén habilitados para la prestación del servicio de TPBCLDI, por medio de la concertación, fijarán el valor promedio trimestral de los cargos de terminación o tasas contables. En todo caso los valores deberán ser determinados con base en los principios aplicables a las tasas de distribución de los servicios telefónicos internacionales definidos en la recomendación UIT-T D.140. Si los operadores no llegan a un acuerdo la CRT resolverá el conflicto.

PARAGRAFO. Cuando un nuevo operador de TPBCLDI cumpla con lo estipulado en el numeral 20.3 del artículo [20](#) de la Resolución CRT 086 de 1997 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estudiará la vigencia de este artículo.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [4o.](#) de la Resolución CRT-124 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto original por la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 2-35. REPARTICION DE LA TASA CONTABLE. La tasa contable se repartirá cincuenta por ciento (50%) para el operador que origine la llamada y cincuenta por ciento (50%) para quien la termine, salvo que la CRT autorice lo contrario, caso por caso, basándose únicamente en el interés de los usuarios y la promoción de la libre y sana competencia.

ARTICULO 2-36. OBLIGACION DE INTERCONEXION. Todos los conectantes internacionales que estén interconectados con algún operador de TPBCLDI establecido en Colombia deberá interconectar a cualquier otro operador de TPBCLDI establecido en Colombia que lo solicite, en condiciones no discriminatorias. En caso de violación de esta norma la CRT podrá ordenar la cancelación del acuerdo respectivo.

CAPITULO IX.

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 2-37. INTEGRACION VERTICAL. Todos los operadores de TPBC podrán prestar simultáneamente servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, previo cumplimiento de las siguientes reglas:

2.37.1 <Numeral modificado por el artículo [7](#) de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Tener unidades completamente diferenciadas por servicio, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución. Los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR podrán pertenecer a una misma unidad dentro del mismo departamento, que a su vez debe estar diferenciada de la de TPBCLD.

<Notas de vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [7](#) de la Resolución CRT 155 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

2.37.1. Tener unidades completamente diferenciadas por servicio, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución. Los servicios de TPBCL y TPBCLE podrán pertenecer a una misma unidad dentro del mismo departamento, que a su vez debe estar diferenciada de la de TPBCLD.

2.37.2. <Numeral modificado por el artículo [7](#) de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Tener la contabilidad separada por servicios, una para TPBCLD y otra para los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR, de tal manera que se diferencien los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos entre los diferentes servicios.

<Notas de vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [7](#) de la Resolución CRT 155 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

2.37.2. Tener la contabilidad separada por servicios, una para TPBCLD y otra para los servicios de TPBCL y TPBCLE, de tal manera que se diferencien los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos entre los distintos servicios.

2.37.3. Dar cumplimiento a la diferenciación técnica en los términos de la Regulación.

2.37.4. En el evento en que un operador de TPBCLD curse más del sesenta (60%) por ciento del tráfico saliente, ya sea nacional o internacional, generado por los usuarios de algunos de los operadores de TPBCL o TPBCLE que sean sus socios o que pertenezcan al mismo operador, la CRT podrá someter a vigilancia especial a dichos operadores. De establecerse que esta participación se obtuvo por prácticas restrictivas de la competencia, se solicitará a la SSPD la imposición de las sanciones respectivas y sus tarifas se someterán al régimen de libertad regulada.

2.37.5. Los operadores que presten el servicio con integración vertical deberán cumplir las demás disposiciones sobre competencia contenidas en la Regulación.

ARTICULO 2-38. REGIMEN ESPECIAL DE TMC. La TMC estará sujeta al régimen tarifario establecido en esta resolución, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2167 de 1992, mediante el cual, la CRT asumió las funciones que en materia tarifaria venía ejerciendo en el sector de Telecomunicaciones la Junta Nacional de Tarifas.

La CRT someterá a su regulación y a la vigilancia de la SSPD a aquellas empresas respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar las conductas a que se refiere el Artículo [73.2](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 2-39. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC A TRAVES DE TELEFONOS PUBLICOS. <Artículo adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los servicios de TPBC serán comercializados directamente por los operadores de TPBC o por comercializadores de TPBC a través de teléfonos públicos.

Los comercializadores de TPBC a través de teléfonos públicos deberán cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo [6-16](#). de la presente resolución y están en la obligación de responder frente al usuario por la prestación de los servicios, en los casos en que no se obre en nombre y representación del operador de TPBC y así lo manifieste.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución CRT 115 de 1998

TITULO III.

REGIMEN DE COMPETENCIA.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 3-1. CONTENIDO Y OBJETO DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. El Régimen de Competencia es el conjunto de normas establecidas en la Ley 142 de 1994, en las demás leyes y decretos aplicables, así como las contenidas en la Regulación, en concordancia con la Lista de Compromisos Específicos sobre Telecomunicaciones Básicas de Colombia adquiridos con la Organización Mundial de Comercio (OMC), con el objeto de garantizar, promover y regular la libre competencia, el acceso y la prestación de los servicios de TPBC, de evitar el abuso de la posición dominante por parte de los operadores de TPBC y proteger los derechos de los usuarios.

ARTICULO 3-2. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. El Régimen de Competencia se aplicará a los operadores y servicios de TPBC; a las redes y la infraestructura indispensables para la prestación de estos servicios; a los usuarios de los mismos; a las actuaciones de autoridades públicas con jurisdicción sobre estos servicios, y en general a las demás personas que resten los servicios de TPBC.

ARTICULO 3-3. LIBERTAD DE COMPETENCIA Y PROHIBICION GENERAL DE INCURRIR EN PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE COMPETENCIA Y DE ABUSAR DE LA POSICION DOMINANTE EN EL MERCADO. Todos los operadores de TPBC tienen el derecho a competir libremente en la prestación de los servicios de TPBC, dentro los límites de la Constitución Política, la ley y la Regulación. De conformidad

con la ley están prohibidas las conductas que por acción u omisión tengan por objeto o como efecto limitar, restringir o falsear la libre competencia en los mercados de los servicios de TPBC o abusar de la posición de dominio en un mercado determinado. Se consideran prácticas desleales, abusivas y restrictivas de la libre competencia las señaladas en la Ley 142 de 1994, en la Ley 256 de 1996 y las definidas en la Regulación.

ARTICULO 3-4. EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE COMPETENCIA. La CRT, cada vez que lo estime pertinente y por lo menos cada dos (2) años contados a partir de la vigencia de la Regulación, evaluará las condiciones de competencia en la prestación de los servicios de TPBC en los mercados colombianos, con el fin de detectar barreras de entrada, abusos de posición dominante, competencia desleal, y prácticas que restrinjan o impidan la competencia y para defender los derechos de los usuarios.

CAPITULO II.

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON TARIFAS

ARTICULO 3-5. PRACTICAS TARIFARIAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE COMPETENCIA. Quedan prohibidas las prácticas tarifarias restrictivas de la libre competencia a que hace referencia la Ley 142 de 1994. Así mismo y con el objeto de promover y garantizar la libre competencia, los operadores de los servicios de TPBC se abstendrán de realizar entre otras las siguientes prácticas:

3.5.1. **TARIFAS PREDATORIAS.** Cobrar por servicio tarifas que no cubran por lo menos los costos medios variables de corto plazo del mismo, cuando dicha práctica tenga por objeto o como efecto limitar la libre competencia, eliminar a sus competidores o impedir el ingreso de los mismos al mercado. Todos los operadores de TPBC deberán remitir a la CRT el cálculo del costo medio variable de corto plazo para los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, debidamente soportado, antes del treinta y uno (31) de enero de cada año.

3.5.2. **COBRO POR INSTALACIONES ESENCIALES. PRUEBA DE IMPUTACION.** Cobrar a otro operador una tarifa superior a la que se cobraría o imputaría a sí mismo por el uso de sus instalaciones esenciales. La CRT intervendrá a solicitud de parte, cuando un operador asuma que otro operador está infringiendo esta norma y le aplicará la prueba de imputación.

CAPITULO III.

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON OPERADORES Y PROVEEDORES

ARTICULO 3-6. PROHIBICION A LOS ACUERDOS ANTICOMPETITIVOS. De conformidad con lo establecido en el Artículo [34](#) de la Ley 142 de 1994, quedan prohibidos todos los acuerdos o convenios

que tengan por objeto o como efecto restringir la libre competencia, o acordar la fijación de tarifas, o establecerlas por fuera del rango que resultaría en un mercado en condiciones de competencia.

ARTICULO 3-7. ARRENDAMIENTO Y ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES. Para el cumplimiento de la obligación legal que tienen todos los operadores de TPBC de facilitar la interconexión y el acceso a los bienes empleados para la prestación de los servicios, en especial a las Instalaciones Esenciales definidas en la Regulación, los operadores de TPBC negociarán directamente los aspectos económicos relacionados con el transporte, las condiciones para servir de operador de tránsito, el arrendamiento de líneas, las instalaciones esenciales y demás infraestructura relacionada con la prestación de los servicios.

El acceso a las instalaciones esenciales se otorgará en forma oportuna, con tarifas basadas en los costos de un operador eficiente, teniendo en cuenta las condiciones del mercado colombiano en cada momento. Así mismo, las tarifas que se cobren por el uso de dichas instalaciones serán transparentes, razonables, no discriminatorias, y estarán suficientemente desagregadas, de tal manera que el operador no deba pagar por componentes o instalaciones de la red que no necesite para el suministro del servicio.

PARAGRAFO. Para los efectos de la Regulación, se consideran Instalaciones Esenciales, entre otras, las siguientes:

La conmutación de todo operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, incluyendo la conmutación tándem, troncales entre conmutadores y los elementos verticales tales como la identificación de llamadas ("Caller ID") y la remisión de llamadas ("Call Forwarding").

Los sistemas de señalización y bases de datos que se requieran para la interconexión de redes.

Los servicios de directorio telefónico y de información por operadora.

Los sistemas de apoyo operacional, para facilitar la instalación, provisión y mantenimiento de la red.

La información necesaria para realizar los procesos de facturación en un medio magnético idóneo.

Las obras civiles, torres y generadores de energía.

ARTICULO 3-8. TRATAMIENTO DISCRIMINATORIO A OTROS OPERADORES DE TPBC. Queda prohibido a los operadores de TPBC discriminar en contra de otros operadores, así como favorecerse a sí mismos, a sus empresas matrices, filiales, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales sea socio el operador. Se considera que existe tratamiento discriminatorio que disminuye la libre competencia, entre otros en los siguientes casos:

3.8.1. Cuando se otorguen a sí mismos preferencia injustificada, a juicio de la CRT, o a sus empresas matrices, filiales, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales es socio el operador, en la provisión de cualesquiera instalaciones, servicios, contratos, acuerdos o derechos relacionados con las instalaciones esenciales, en aquellos casos en que dicha preferencia tenga por objeto o como efecto poner a otros operadores de TPBC en desventaja competitiva.

3.8.2. Cuando apliquen cualquier diferencia en las condiciones de atención a operadores de TPBC que prestan un mismo servicio que no obedezca de manera comprobable, a diferencias en los costos de suministros del servicio. Además de las tarifas se considerarán como condiciones de atención las condiciones comerciales, técnicas, de oportunidad, cantidad, calidad y costo. La CRT podrá solicitar a los operadores de TPBC información selectiva cuando considere que están incurriendo en tratamiento discriminatorio.

ARTICULO 3-9. USO INDEBIDO DE INFORMACION DE COMPETIDORES. Los operadores de TPBC que adquieran información de sus competidores o de otros operadores de servicios, al proveer arrendamiento o acceso a instalaciones esenciales, se abstendrán de utilizar dicha información cuando su utilización tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

ARTICULO 3-10. UNIDAD DE SERVICIOS A OTROS OPERADORES DE TPBC. Para garantizar los principios a que hacen referencia los dos Artículos anteriores, los operadores de TPBC deberán establecer dentro de su organización administrativa una división o unidad autónoma, cuya función será prestar infraestructura y servicios a otros operadores en las mismas condiciones que se aplican a sí mismos. Dicha división o unidad actuará de forma imparcial y no discriminatoria en sus relaciones con todos los operadores, en materia de procesamiento de solicitudes de prestación de servicios e infraestructura y manejo de información comercial, entre otros.

ARTICULO 3-11. AUTORIZACION PARA LA ADMINISTRACION COMUN. Los operadores de TPBC podrán tener administradores comunes con otro u otros operadores de TPBC, siempre y cuando no presten servicios de TPBC en el mismo mercado. La CRT podrá revisar, en cualquier momento, los casos particulares en que la administración común no haga más eficientes las operaciones o reduzca la libre competencia y ordenar su terminación.

Los operadores de TPBC deberán informar a la CRT sobre la constitución de la administración común, dentro de los treinta (30) días siguientes a su establecimiento.

ARTICULO 3-12. OCULTAMIENTO DE INFORMACION. Los operadores de los servicios de TPBC deberán poner oportunamente a disposición de los demás proveedores la información técnica sobre instalaciones

esenciales y la información comercialmente pertinente que necesiten para suministrar servicios. Los operadores de TPBC deberán entregar esta información de manera oportuna y en el formato magnético generalmente aceptado. Los operadores podrán solicitar la información en otro formato, siempre y cuando paguen los costos adicionales de la conversión.

ARTICULO 3-13. CONTROL DE FUSIONES E INTEGRACIONES. Los operadores de TPBC deberán informar a la CRT sobre todas aquellas operaciones tendientes a fusionarse, consolidarse, integrarse o tomar el control de otros operadores dedicados a la prestación de servicios de TPBC, sea cualquiera de la forma jurídica de dicha fusión, consolidación, integración o toma de control. La CRT podrá objetar dichas operaciones cuando tengan por objeto o como efecto restringir la libre competencia.

ARTICULO 3-14. PORTABILIDAD NUMERICA. Cuando ello sea técnicamente posible, y en todo caso para los servicios de red inteligente, antes del treinta y uno (31) de diciembre de 1999, los operadores de los servicios de TPBC deberán facilitar la portabilidad de números telefónicos a otros operadores, incluyendo aquellos en los que el pago de la tarifa la cubre el destinatario de la llamada y aquellos en los cuales quien llama acepta una tarifa especial. Para efectos de determinar las posibilidades técnicas de portabilidad numérica a que hace referencia el presente Artículo y coordinar la implementación de la misma, los operadores de los servicios de TPBC en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones podrán crear una entidad de carácter independiente, la cual se encargará de dicha gestión.

ARTICULO 3-15. DERECHO DE LOS OPERADORES DE TPBC A INSTALAR TELEFONOS PUBLICOS. Los operadores de los servicios de TPBC tienen derecho a instalar teléfonos públicos en las áreas cubiertas por éstos. Para la prestación del servicio de teléfono público, los operadores deberán ceñirse a las normas de utilización del uso del espacio público, tarificación y demás normas vigentes para la prestación del servicio por parte de las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación del servicio.

PARAGRAFO. <Parágrafo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRT 155 de 1999.>

<Notas de vigencia>

- Parágrafo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRT 155 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

PARAGRAFO. Cuando los teléfonos públicos instalados por operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR ofrezcan el servicio de larga distancia deben también ofrecer el sistema multiacceso por discado para seleccionar el operador de TPBCLD.

CAPITULO IV.

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON LOS USUARIOS

ARTICULO 3-16. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC podrán prestar a sus usuarios servicios de TPBC empaquetados. Además, dichos operadores tendrán la obligación de:

3-16-1. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.

3-16-2. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato de condiciones uniformes que se ofrezca a los usuarios.

3-16-3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de TPBC, el cual podrá comercializar cualquier componente de dicho paquete.

3-16-4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD.

3-16-5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 3.16 Restricción al empaquetamiento de servicios. Los operadores de TPBC sólo podrán prestar servicios de TPBC empaquetados cuando, a juicio de la CRT, en el mercado correspondiente otro operador de TPBC tenga la facilidad de ofrecer un paquete substancialmente similar. Además, dicho operador tendrá la obligación de:

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

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

3.16.3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de TPBC, el cual podrá comercializar cualquier componente de dicho paquete;

3.16.4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD;

3.16.5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación

ARTICULO 3-17. SEPARACION DE CARGOS EN LA FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE TPBC. Constituye abuso de posición dominante frente al usuario por parte de los operadores de los servicios de TPBC, incumplir la obligación de separar en cada factura el consumo correspondiente a los distintos servicios que haya utilizado el usuario.

ARTICULO 3-18. EQUIPOS TERMINALES. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC podrán ser elegidos libremente por los usuarios, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados por el Ministerio de Comunicaciones para la utilización de los servicios. Ningún operador de TPBC puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por la empresa o por un tercero. En todos los casos los operadores de TPBC informarán a los usuarios sobre los equipos terminales que se encuentren homologados y que puedan ser conectados a la red. Para tal fin podrá utilizarse el contrato de condiciones uniformes.

CAPITULO V.

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 3-19. INFORMACION PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES. La CRT, de oficio o a petición de parte, informará a las autoridades administrativas, de control o judiciales competentes, con el propósito de que se investigue la conducta de los funcionarios que de manera irregular favorezcan monopolios de hecho, o a empresas con posición dominante, o limiten la competencia, o pretendan obtener recaudos o ingresos económicos no previstos expresamente por disposiciones legales, o en forma diferente de lo previsto o en contravención del principio de igualdad de trato, de cualquier manera establezcan impedimentos de entrada a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

TITULO IV.

REGIMEN UNIFICADO DE INTERCONEXION, RUDI.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 4.1.1 AMBITO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN UNIFICADO DE INTERCONEXIÓN, RUDI. El Régimen Unificado de Interconexión, Rudi, contenido en el presente Título se aplica a todos los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, con excepción de aquellos que presten solamente servicios de radiodifusión sonora y televisión, a los bienes e infraestructura indispensables para su prestación, a las actuaciones de las autoridades públicas que deban cumplir funciones en relación con estos servicios y a las demás personas que determine la ley.

El acceso de redes de seguridad y redes de uso privado a redes de uso público, en caso de ser permitido por la ley, no se sujeta a las

disposiciones del presente título y solamente comporta el interfuncionamiento de las mismas e impone la obligación de hacer uso de equipos terminales homologados para ese fin.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.1.2 OBJETO DE LA INTERCONEXIÓN. La interconexión tiene por objeto hacer posible el ejercicio del derecho de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a comunicarse con otros usuarios de dichos servicios, ya sea de Colombia o del exterior, así como a disfrutar de las facilidades de la red sobre la cual se prestan, sin distinción del operador que les preste el servicio, de conformidad con la ley y la regulación.

La CRT podrá adelantar de oficio las actividades necesarias para garantizar este derecho.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

CAPITULO II.

PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL RUDI.

ARTÍCULO 4.2.1 TABLA RESUMEN DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL RUDI. Los operadores y personas a que hace referencia el presente título deben respetar los principios generales y cumplir con las obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la siguiente tabla, dentro del reglamento de operación de cada servicio:

Tipo de operador Principios y obligaciones

tipo:

A B C D

Todos los operadores X

Operadores de TPBC, TMC y PCS cuando se interconectan entre sí X

Operadores con posición dominante X

Operadores o propietarios, poseedores o detentadores de Instalaciones Esenciales X

Nota: La X indica existencia del tipo de obligación según el operador.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

SECCION I.

PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES GENERALES TIPO (A).

ARTÍCULO 4.2.1.1 DERECHO A LA INTERCONEXIÓN. Todos los operadores tienen el derecho a solicitar y a que se les otorgue interconexión, acceso o servicios adicionales a la interconexión, a redes de otros operadores que los primeros requieran para la adecuada prestación de sus servicios.

La solicitud de interconexión debe ser adecuada a las necesidades de tráfico y las características de los servicios que se pretende prestar, de manera que no se cause un agravio injustificado al operador que debe proveerla.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.2 DEBER DE PERMITIR LA INTERCONEXIÓN. Los operadores están obligados a permitir la interconexión, ya sea directa o indirecta, así como el acceso y el uso de sus redes e instalaciones esenciales, a otro operador que se lo solicite de acuerdo con lo dispuesto en este régimen. En ningún caso, los operadores pueden exigir para la interconexión, requisitos adicionales a los establecidos en la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.3 BUENA FE CONTRACTUAL. Los operadores tienen el derecho y la correspondiente obligación de adelantar de buena fe un proceso de negociación directa para la celebración de contratos de acceso, uso e interconexión con otros operadores que así lo soliciten. Sólo en el evento de que no se llegue a un acuerdo en la negociación directa, se puede solicitar la intervención de la CRT, sin perjuicio de la actuación que esta entidad pueda realizar, en su calidad de facilitadora, durante la etapa de negociación.

Se tendrá como indicio en contra de la buena fe, la demora injustificada y la obstrucción de las negociaciones tendientes a lograr contratos de interconexión, así como el entorpecimiento deliberado de su celebración o ejecución, o de la aplicación de servidumbres de interconexión, por acción o por omisión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.4 INTERCONEXIÓN INDIRECTA. La interconexión comporta para cualquiera de las partes el derecho a cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectado, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio.

Los operadores que utilicen la interconexión indirecta deben observar las siguientes reglas:

1. Cada operador involucrado en la interconexión indirecta, es responsable por la calidad y grado de servicio de su red, según lo establecido por la regulación o lo acordado mutuamente.
2. Previo al inicio de la interconexión, el operador de tránsito debe informar al operador de destino, sobre las condiciones y requerimientos técnicos de la interconexión.
3. El operador de destino podrá exigir al operador de tránsito modificaciones en la interconexión cuando la interconexión indirecta pueda degradar la calidad de la interconexión, causar daños a su red, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.
4. El operador de origen es el responsable de facturar y recaudar a sus usuarios, la totalidad de los servicios que se presten con ocasión de la interconexión, bajo las condiciones que tenga acordadas con el operador de tránsito.
5. El operador de tránsito es el responsable de pagar todos los cargos y demás servicios que se causen con ocasión de la interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.5 NO DISCRIMINACIÓN Y NEUTRALIDAD. Los contratos y las servidumbres de acceso, uso e interconexión, deben contener condiciones legales, técnicas, operativas y económicas que respeten el principio de igualdad y no discriminación. En especial se considera discriminatorio, el incumplimiento del principio de Acceso igual – Cargo igual.

Las condiciones de acceso, uso e interconexión, no deben ser menos favorables a las ofrecidas a otros operadores que se encuentren en las mismas circunstancias técnicas de interconexión, a empresas matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices, empresas en las que sea socio el operador interconectante o a las que utilice para sí mismo dicho operador.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.6 REMUNERACIÓN. Los operadores tienen derecho a recibir una contraprestación razonable por el uso de su infraestructura y por la prestación de servicios a otros operadores con motivo de la interconexión. El valor de los cargos relacionados con la interconexión debe estar orientado a costos eficientes más una utilidad razonable, de acuerdo con el régimen de prestación de cada servicio.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.7 COSTOS DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN. Los operadores podrán negociar libremente los costos de acceso, uso e interconexión a sus redes. En caso de no llegar a acuerdo, el operador que solicita la interconexión asumirá los costos de inversión, adecuación, operación y mantenimiento necesarios para llegar hasta el punto o los puntos de interconexión del operador interconectante.

La CRT puede determinar aquellos casos en que dichos costos deben ser pagados por ambas partes, cuando se establezca que los beneficios que implicará dicha interconexión son equivalentes.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.8 SEPARACIÓN DE COSTOS POR ELEMENTOS DE RED. Los costos para la provisión de los elementos, funciones y servicios necesarios para efectuar la interconexión, deben estar separados en forma suficiente y adecuada, de tal manera que el operador solicitante no deba pagar por elementos o instalaciones de la red que no necesite para la prestación de sus servicios.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.9 PUNTOS DE INTERCONEXIÓN. Los operadores deben proveer la interconexión en cualquier punto de la red en que resulte técnica y económicamente viable, y no pueden exigirle a los operadores solicitantes que dicha interconexión se lleve a cabo en un número de puntos superior al que sea técnicamente necesario para garantizar la calidad de los servicios involucrados.

La interconexión debe realizarse respetando la estructura de la red del operador interconectante

Cuando el operador solicitante requiera que la interconexión se realice en puntos diferentes de los ofrecidos por el interconectante, el primero deberá

asumir el pago de los costos adicionales que se generen por la interconexión hasta esos puntos.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.10 SERVICIOS ADICIONALES Y PROVISIÓN DE INSTALACIONES NO ESENCIALES. Los operadores tienen la obligación de negociar de buena fe la prestación de servicios adicionales, la provisión de instalaciones no esenciales y la utilización de espacio físico para la colocación de los equipos requeridos para la interconexión.

Los precios por la prestación de estos servicios y la provisión de las mencionadas instalaciones o espacio físico, deben estar orientados a costos más una utilidad razonable.

La facturación y el cobro por cada servicio adicional y por la provisión de espacio físico o de instalaciones no esenciales, debe hacerse en forma separada.

Las condiciones para la prestación de los servicios anteriormente mencionados, deben aparecer explícitamente en el contrato suscrito entre los operadores o en el acto administrativo de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.11 ASPECTOS TÉCNICOS GENERALES. Debido a la posibilidad de tener múltiples operadores y redes diferentes, la interconexión deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos técnicos:

- a) Establecimiento de rutas alternativas cuando la calidad del servicio así lo requiera;
- b) Tiempos breves de establecimiento de las conexiones;
- c) Tiempos mínimos de retardo;
- d) Cuando se requieran unidades de interfuncionamiento entre diferentes tipos de redes o servicios, se deben considerar cuidadosamente los requisitos sobre cantidad, capacidad, características y ubicación de las interfaces o de las unidades de interfuncionamiento, UIF;
- e) Las interfaces o las UIF se podrán ubicar en cualquier nivel jerárquico de la red;
- f) Índices de comunicaciones completadas;

- g) Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión;
- h) Índices de causas de fracaso de las comunicaciones;
- i) Las recomendaciones definidas por la UIT y los organismos internacionales rectores de los diferentes servicios.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.12 SEÑALIZACIÓN. Los operadores de servicios de telecomunicaciones están en libertad de negociar con los demás operadores la adopción de la norma de señalización que resulte más apropiada para efectos de la interconexión de sus redes.

El operador solicitante puede requerir cualquier sistema de señalización al operador interconectante, siempre que éste pueda ofrecerlo en algún punto de su red sin causar daños a la misma, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.

Los operadores interconectantes deben ofrecer a los operadores solicitantes cuando menos las opciones de señalización que ofrecen a otros operadores ya interconectados.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.13 INDICADOR DE RED. Cuando el operador haga uso de la norma de señalización por canal común número 7 puede separar su red mediante el uso del parámetro de indicador de red (Network Indicator – NI) definido en la Recomendación UIT–T Q.704 en (11)₂. Cuando el operador separe su red puede manejar al interior de la misma el esquema de señalización que más le convenga y administrar sus códigos de puntos de señalización.

En caso de no optar por separar redes y para efectos de la señalización en los nodos de interconexión, debe usarse el código de red nacional (10)₂. Los códigos de puntos de señalización del operador que no separe redes, así como los códigos de puntos de señalización de los puntos de interconexión, los administra la CRT o el organismo designado para tal fin.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.14 SEÑALIZACIÓN PARA INTERCONEXIONES INTERNACIONALES. En los casos de las centrales de las cabeceras internacionales de Colombia y las de tránsito internacional que requieran de otros sistemas de señalización, se deben adoptar las recomendaciones

de la UIT con sus modificaciones posteriores, salvo que las partes interesadas acuerden otro sistema.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.15 CONDICIONES MÍNIMAS DE LA SEÑALIZACIÓN. Independientemente del sistema de señalización utilizado, el operador debe asegurar en el acceso de abonado y en la interconexión, la adecuada provisión de las funcionalidades y prestaciones inherentes a la naturaleza del servicio, tomando como mínimo las definidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones o los estándares internacionales aplicables, sin perjuicio de lo dispuesto en la normatividad colombiana.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.16 TRANSMISIÓN. Para efectos de la transmisión de las redes de telecomunicaciones se adoptan las Recomendaciones de la Unión Internacional Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.826 cuando apliquen, sin perjuicio de las que de manera particular se exijan para otras redes.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los parámetros especificados en dichas recomendaciones de acuerdo a los criterios allí definidos.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.17 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS INTERNACIONALES. Los contratos de interconexión deben cumplir con los tratados y compromisos internacionales adoptados por Colombia.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.18 PROVISIÓN DE LA INFORMACIÓN NECESARIA. Los operadores deben proporcionar a otros operadores que tengan derecho a interconexión con sus redes, acceso eficaz y oportuno a la información técnica y a la comercialmente relevante, que resulte necesaria para permitir o facilitar la interconexión.

Así mismo deben proveer de manera oportuna, toda la información necesaria para el mantenimiento eficiente de los servicios, así como de cualquier cambio que afecte la operación conjunta de las redes.

Una vez establecida la interconexión, los dos operadores se informarán mutuamente, con la debida antelación, cuando vayan a realizar alteraciones o modificaciones a sus redes, que requieran adaptaciones o modificaciones en la red del otro operador.

ARTÍCULO 4.2.1.19 INFORMACIÓN SOBRE TRÁFICO PARA LA PLANEACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA INTERCONEXIÓN. Los operadores deben mantener disponible y suministrarse entre sí la información sobre los estimativos de tráfico necesaria para dimensionar la interconexión, la cual debe ser revisada cada seis (6) meses e incluida en el contrato de interconexión.

El operador interconectante, cuando lo estime conveniente, puede solicitar a la CRT que ordene al operador solicitante otorgar una garantía que cubra los perjuicios que eventualmente pueda producir la construcción o el mantenimiento de instalaciones sobredimensionadas y no utilizadas.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.20 UTILIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. La información que los operadores proporcionen a otros operadores para efectos de la negociación y ejecución de los acuerdos de interconexión, solo puede ser utilizada por los demás operadores para tal efecto, a menos que dicha información sea de carácter público. Los operadores que adquieran información de otros operadores al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a instalaciones esenciales, se abstendrán de utilizar dicha información cuando su utilización tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.21 INFORMACIÓN A LA CRT. Todos los operadores deben suministrar a la CRT la información técnica, operativa y económica relacionada con sus redes, cuando ésta se los solicite para el cumplimiento de sus funciones.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.22 PUBLICIDAD DE LOS CONTRATOS. Los contratos o servidumbres de interconexión son públicos. Forman parte de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que rijan las relaciones derivadas de la interconexión.

Los operadores están en la obligación de remitir a la CRT en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, copia de los contratos de interconexión suscritos.

En caso que la interconexión requiera del manejo de información a la cual la ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta se incluirá en documento separado que también será remitido a la CRT, sujeta a tratamiento reservado. En todo caso, la información sobre precios de interconexión no puede ser considerada como confidencial por los operadores.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.1.23 RESTRICCIONES AL ENRUTAMIENTO DE TRÁFICO. Los operadores que se encuentren interconectados se abstendrán de imponer restricciones al enrutamiento de tráfico hacia o desde otros operadores, cuando no haya sido expresamente autorizado por la CRT.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, los usuarios pueden solicitar la aplicación de restricciones de tráfico específicas para sus líneas y terminales particulares.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

SECCION II.

OBLIGACIONES TIPO (B).

ARTÍCULO 4.2.2.1 APLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TIPO (B). Cuando los operadores de TPBC, TMC y PCS se interconecten entre sí, deben cumplir con las obligaciones de que trata esta sección, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.2 OBLIGACIÓN ABSOLUTA DE INTERCONEXIÓN. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben interconectarse en forma directa o indirecta, con las redes de otros operadores de TPBC, TMC y PCS, en su área de operación.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.3 INTERCONEXIÓN DE LAS REDES DE TPBC, TMC Y PCS. Los operadores se pueden interconectar entre sí, de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. Interconexión de redes de TPBC con redes de TPBCL. Los puntos de interconexión corresponden a los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de TPBCL que se encuentren registrados ante la CRT. El operador interconectante no puede exigir al solicitante que efectúe la interconexión en más puntos de los técnicamente necesarios.

Cuando la interconexión no se efectúe directamente en todos estos puntos, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión.

2. Interconexión de redes de TPBCL y TPBCLE con redes de TPBCLE. La interconexión con las redes de TPBCLE se realizará en cualquier nodo de interconexión que haya sido informado a la CRT.

Los operadores de TPBCLE a los que se encuentren interconectados otros operadores de TPBCL o TPBCLE, deben permitir cursar el tráfico desde los usuarios de estos operadores hacia los usuarios de su red, en las mismas condiciones en las que éstos le ofrecen el servicio a sus usuarios, las cuales deben ser analizadas bajo la prueba de imputación de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo IV del presente título.

En los contratos de interconexión entre operadores de TPBCLE con operadores de TPBCL y TPBCLE, se deberá establecer el operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE.

3. Interconexión de redes de TPBCLD con redes de TPBCLE. Los nodos de interconexión de las redes de TPBCLE utilizados para la interconexión de redes de TPBCLD, se acordarán directamente entre los operadores, respetando los siguientes principios:

a) Serán escogidos de los puntos de interconexión informados a la CRT;

b) Si un operador de TPBCLE está integrado verticalmente y presta servicios de TPBCLD, los nodos de interconexión son cualesquiera que se dé a sí mismo, bajo el principio de no discriminación.

4. Determinación de nodos de interconexión: Si los operadores no llegan a un acuerdo sobre los nodos de interconexión, la CRT impondrá la servidumbre en los nodos de conmutación que correspondan a la parte superior de la organización jerárquica de la red.

5. Interconexión de redes de TMR con otras redes de telecomunicaciones: Las redes de TMR se deben interconectar en forma directa o indirecta, con las redes de TPBCL, TPBCLE o TMR en cualquier nodo de interconexión que los operadores de estos servicios tengan registrados ante la CRT.

Los operadores de TMR tendrán derecho a establecer interconexión indirecta con cualquier operador y, en consecuencia, estos deberán servir de tránsito para el establecimiento de dichas condiciones.

Para efectos de la interconexión, cuando un operador preste el servicio de TPBCL y TMR en un mismo municipio, su red se considerará como una sola red de TPBCL.

6. Interconexión de redes de TMR que utilicen soluciones satelitales: La interconexión de las redes de TMR que utilicen soluciones satelitales en la prestación del servicio, puede hacerse fuera del departamento donde se origine o se termine la llamada, caso en el cual sólo se podrá realizar con las redes de TPBCLD siguiendo los principios establecidos en la normatividad vigente.

7. Interconexión de redes de TMC y PCS con redes de TPBC: Las redes TMC y PCS se interconectarán con la RTPC en cualquier punto que cumpla con las características de un nodo de interconexión. Los operadores de TPBC deben ofrecer a los operadores de PCS, por lo menos, los mismos puntos de interconexión que le ofrecen a los operadores de TMC y si esto no es posible, una alternativa que garantice condiciones técnicas y económicas similares a las ofrecidas a estos.

8. Interconexión de redes de TMC con redes de PCS. Los operadores de PCS y TMC pueden interconectarse en cualquier nodo de conmutación que cumpla con las características previstas en el presente título.

9. Reglas específicas para la interconexión de TPBCLD. Para asegurar la competencia, la interconexión de las redes de TPBCLD con las redes de TPBCL, TPBCLE, TMR y con las demás redes públicas de telecomunicaciones a las que se refiere esta resolución, se efectuará bajo los principios de igualdad de condiciones y de acceso igual - cargo igual.

Los operadores garantizarán a todos sus usuarios la posibilidad de escoger, para sus llamadas de larga distancia, a cualquiera de los operadores de servicios de larga distancia.

10. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado sólo podrá hacerse a través de la red de abonados.

11. Interconexiones de nuevos operadores de TPBC con las redes de los operadores de TPBC, TMC y PCS. Los nuevos operadores de TPBC deberán garantizar a sus usuarios el derecho a comunicarse con las redes de los operadores de TPBC, TMC y PCS que se encuentren operando.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS NODOS DE INTERCONEXIÓN. Los nodos cuya adecuación sea técnica y económicamente posible para que cumplan con las características de nodos de interconexión, se considerarán como tales. En el evento en que un operador solicite la interconexión en esos nodos, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT determinará un período de transición para que el nodo migre hacia uno que cumpla dichas características.

Salvo que la CRT lo autorice expresamente, los nodos de interconexión que el operador interconectante ofrezca a los operadores solicitantes, deben corresponder a nodos de conmutación digital con las siguientes características:

1. Tener amplia flexibilidad para crecer en capacidad de interconexión.
2. Tener la posibilidad de medir el tráfico entrante y saliente, así como supervisar la calidad y gestión de servicio al nivel de rutas de interconexión.
3. Que utilice protocolos de comunicación abiertos, en especial los utilizados por la UIT y los organismos internacionales, en lo que aplique.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.5 DISPONIBILIDAD DE CAPACIDAD PARA PROVEER LA INTERCONEXIÓN. Los operadores tienen la obligación de mantener disponible, una capacidad de interconexión suficiente para cumplir con sus obligaciones de interconexión.

Se entenderá como una capacidad suficiente, por lo menos un puerto El o su equivalente, en cada nodo de interconexión. Si esta capacidad es utilizada, los operadores contarán con un plazo de hasta seis (6) meses para volver a tenerla disponible.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

<Concordancias>

Resolución CRT [447](#) de 2001

ARTÍCULO 4.2.2.6 EXCEPCIÓN DE CAPACIDAD DISPONIBLE. En caso de que a juicio de la CRT el operador interconectante no posea disponibilidad presupuestal o capacidad financiera para realizar la ampliación requerida, el plazo puede extenderse por el término de un año.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.7 OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN, OBI. Los operadores deben poner a disposición y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión, OBI, para ser consultada por cualquier persona. Con tal fin, la OBI debe registrarse ante la CRT antes del día primero de noviembre de cada año, y permanecer publicada y debidamente actualizada en la página de Internet de cada operador.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.8 DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES ESENCIALES. Los operadores a que hace referencia esta sección deben poner a disposición de otros operadores que así lo soliciten, a título de arrendamiento, las instalaciones esenciales definidas por la CRT para facilitar la interconexión y la ubicación de los equipos necesarios, y permitir su adecuado funcionamiento. La remuneración por el arrendamiento de las instalaciones esenciales se establecerá de conformidad con el criterio de costo eficiente más utilidad razonable.

El operador interconectante no puede exigir al operador solicitante la financiación de las obras, equipos u otros elementos necesarios para adecuar las instalaciones esenciales, sin perjuicio que éste último voluntariamente se ofrezca a financiarlos.

Se consideran instalaciones esenciales para efectos de la interconexión, las siguientes:

1. Conmutación.
2. Señalización.
3. Transmisión entre nodos.
4. Servicios de asistencia a los usuarios, tales como emergencia, información, directorio, operadora y servicios de red inteligente.
5. Los sistemas de apoyo operacional necesarios para facilitar, gestionar y mantener la interconexión.
6. Los elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando sea factible técnica y económicamente, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general.
7. La facturación, distribución y recaudo, así como toda aquella información necesaria para poder facturar y cobrar a los usuarios.
8. El roaming automático entre operadores de redes móviles, cuando sus interfaces de aire así lo permitan.

9. El espacio físico y servicios adicionales necesarios para la colocación de equipos y elementos necesarios para la interconexión.

La CRT puede incluir o excluir para casos particulares, la lista de las instalaciones que se consideran como esenciales.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.9 SEÑALIZACIÓN PARA REDES DE TPBC, TMC Y PCS. En las interconexiones que se realicen para prestar servicios de TPBC, TMC Y PCS se utilizará la norma de señalización por canal común número 7-, SSC 7, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o sus desarrollos particulares, u otra que las partes acuerden, siempre que ofrezca las mismas funcionalidades y prestaciones. Sin embargo, en las interconexiones entre operadores para la prestación de servicios de TMR se podrá utilizar una norma de señalización diferente.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.10 PARÁMETROS DE CALIDAD DE LA SEÑALIZACIÓN. Los criterios de confiabilidad y seguridad constituyen los factores principales de dimensionamiento para la red de señalización por canal común número 7.

Los operadores de telecomunicaciones deben cumplir con los parámetros de calidad estipulados en las Recomendaciones UIT-T Q.706, en particular el apartado 1.1. "Indisponibilidad de un conjunto de rutas de señalización", UIT-T Q.709, UIT-T Q.720 y UIT-T Q.721. Para tal efecto, Colombia se considera un país de mediana extensión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.11 ENRUTAMIENTO. Para las interconexiones directas, el operador de origen debe enviar toda la numeración marcada desde la central de interconexión más cercana al operador de destino. Para las interconexiones indirectas, este proceso debe hacerse a través del operador de tránsito seleccionado por el operador de destino.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.12 DISPONIBILIDAD DE DESBORDE. La red debe disponer de la facilidad de desborde, de acuerdo a las recomendaciones

UIT-T E.521 y E.522 y, por lo tanto, cuando un nodo no encuentra un circuito libre para encaminar una comunicación por una ruta directa, debe dirigir automáticamente esta llamada hacia otra ruta alternativa y así sucesivamente. Para el efecto, no puede encaminarse una comunicación por un nodo de tránsito ya atravesado.

El orden de selección de las rutas alternativas se debe basar en los criterios técnico económicos más eficientes.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.13 ENRUTAMIENTO DE TRÁFICO INTERNACIONAL DE TPBC. Las definiciones y normas relativas al enrutamiento de la red internacional serán las descritas en la Recomendación UIT-T E.171. Para los efectos, se considera a Colombia como un país de mediana extensión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.14 SINCRONIZACIÓN. Los operadores de telecomunicaciones seleccionarán el método de sincronización que mejor se ajuste a su red, siempre que cumplan con lo dispuesto en la Recomendación UIT-T G.822.

En los puntos de interconexión se debe garantizar una precisión correspondiente a un reloj de referencia primario (PRC), conforme a lo previsto en la Recomendación UIT-T G.811.

Los requisitos mínimos para dispositivos de temporización utilizados como relojes serán los descritos en las Recomendaciones UIT-T G.812 y G.813.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.15 REPARTO DE DEGRADACIONES. En caso de conexiones entre dos secciones de red en la parte local, una de las cuales es local extendida, se repartirá el objetivo de calidad correspondiente a la parte local del que habla la recomendación UIT-T G.822, teniendo en cuenta que en ningún caso el porcentaje del objetivo de calidad que le corresponda a local extendida será mayor al servicio de telefonía local.

En caso de conflicto, la CRT definirá a qué parte pertenece la sección de red de los operadores de telecomunicaciones, de acuerdo con el servicio prestado y el nivel de tráfico afectado.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.16 TRANSMISIÓN. Para efectos de la transmisión de las redes de TPBC, TMC y PCS se adopta la Recomendación de la Unión Internacional Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.114. Sin embargo, la CRT podrá permitir en algunos casos superar los límites para el tiempo de transmisión en un sentido.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los tiempos de transmisión a las secciones de la red de los operadores, de acuerdo con las recomendaciones UIT-T G.801 y G.114.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.17 INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben poner a disposición de otros operadores en igualdad de condiciones, la información mínima de la base de datos de sus usuarios, la cual está constituida por el nombre, dirección y el número de abonado.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.18 INFORMACIÓN NUMÉRICA DE LOS USUARIOS Y SERVICIO DE DIRECTORIO TELEFÓNICO.

Los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de entregar a sus usuarios, en forma individual y sin cargo adicional, la información actualizada que contenga la identificación numérica de todos los usuarios del respectivo municipio, distrito o área de numeración en donde presten servicios.

Para el efecto, los operadores deben entregar antes del 31 de julio de cada año, a los demás operadores dentro del mismo municipio o área de numeración, el listado de todos los suscriptores o usuarios, en forma sistematizada.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de brindar tratamiento no discriminatorio a los operadores de TPBCLD en el directorio telefónico.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.2.19. CARGO DE ACCESO A LAS REDES DE TELEFONÍA. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del primero de enero de 2002,

los operadores telefónicos deberán ofrecer por lo menos las siguientes dos opciones de cargos de acceso a los operadores que les demanden interconexión:

Opción 1: Cargos de acceso máximos por minuto (1)

Grupo de

empresas Al Al Al Al

1-01-02 1-01-03 1-01-04 1-01-05

1. REDES UNO \$49.35 \$43.26 \$ 37.16 \$ 31.07

DE TPBCL DOS \$50.98 \$46.50 \$ 42.03 \$ 37.56

(2) TRES \$53.59 \$51.76 \$ 49.87 \$ 48.01

2. Redes de

TCM y

PCS(3) \$66.92 \$97.49 \$142.02 \$206.90

(1) Expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001. Corresponde al valor de los cargos de acceso que los operadores de TPBCL reciben de los operadores de otros servicios cuando estos hacen uso de sus redes, tanto en sentido entrante como saliente.

(2) En el Anexo No. 008 se definen las empresas operadoras de TPBCL que conforman cada uno de los grupos aquí señalados. Los valores que contempla esta opción corresponden a la remuneración por minuto. Todas las fracciones se aproximan al minuto siguiente.

(3) No se podrá cobrar el cargo de acceso a las redes y al mismo tiempo tarifa por tiempo al aire. Aplica para las llamadas entrantes del servicio de TPBCLDI y cualquier otro que defina la regulación.

Opción 1: Cargos de acceso máximos por minuto (1)

Grupo de

empresas Al Al Al Al

1-01-02 1-01-03 1-01-04 1-01-05

1. REDES UNO \$11.230.000 \$ 9.920.000 \$ 8.760.000 \$ 7.740.000

DE TPBCL DOS \$11.540.000 \$10.760.000 \$10.030.000 \$ 9.350.000

(2) TRES \$11.960.000 \$11.960.000 \$11.960.000 \$11.960.000

2. Redes de

TCM y

PCS(3) \$14.700.000 \$22.700.000 \$33.480.000 \$50.520.000

(1) Expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001. Los valores que contempla esta opción prevén el arrendamiento mensual de enlaces E1 de 2.048 kbps/mes o su equivalente. Los operadores podrán pactar valores diferentes dependiendo del ancho de banda que se requiera. Para efectos del bloqueo medio en los puntos de interconexión los operadores se ceñirán al 1%.

(2) En el Anexo No. 008 se definen las empresas operadoras de TPBCL que conforman cada uno de los grupos aquí señalados.

(3) No se podrá cobrar el cargo de acceso a las redes y al mismo tiempo tarifa por tiempo al aire. Aplica para las llamadas entrantes del servicio de TPBCLDI y cualquier otro que defina la regulación.

PARÁGRAFO 1o. Cuando la interconexión no se efectúe directamente en los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red del operador de TPBCL, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión. Los cargos de acceso que se presentan aquí incluyen la dispersión local y la dispersión nacional para los servicios de TMC y PCS.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores podrán fijar cargos de acceso diferenciales en la opción por minuto, teniendo en cuenta las horas de mayor tráfico de su red, siempre que se demuestre que la ponderación de los mismos corresponde al valor previsto en este artículo.

PARÁGRAFO 3o. El operador interconectante podrá exigir en la opción de cargos de acceso por capacidad un periodo de permanencia mínima, el cual sólo podrá extenderse el tiempo necesario para recuperar la inversión que se haya efectuado para adecuar la interconexión. En caso que se presente un conflicto, el operador interconectante debe suministrar de inmediato la interconexión a los valores que se encuentran en la tabla correspondiente a la opción de cargos de acceso por capacidad, mientras se logra un acuerdo de las partes o la CRT define los puntos de diferencia. Si la interconexión se encuentra sobredimensionada, los operadores podrán solicitar a la CRT que resuelva las diferencias que por concepto de una eventual devolución de enlaces pueda presentarse.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.20. CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE TPBCL.
<Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> No habrá lugar al pago de cargos de acceso por el tráfico local cursado entre las redes de los operadores de TPBCL, lo cual implica que cada operador conservará la totalidad del valor recaudado de

sus usuarios, se responsabilizará de todo lo concerniente al proceso de facturación y asumirá el riesgo de la cartera. Lo anterior, sin perjuicio de que los operadores acuerden cualquier esquema alternativo.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.21. CASOS ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE TPBCL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de interconexión y cargos de acceso, cuando en una llamada entre diferentes municipios de un mismo departamento el operador de TPBCLE no aplique el cargo por distancia a sus usuarios, se asumirá que la red que cubre esos municipios es una red local.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.22. CASOS ESPECIALES PARA MUNICIPIOS CON UNA MISMA NUMERACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> En las llamadas efectuadas a través de un operador al que le sea asignada numeración geográfica de un municipio para prestar servicios en otros municipios del mismo departamento, no podrá cobrarse ningún cargo por distancia entre ellos, de manera que la tarifa a aplicar será la tarifa local del municipio de origen.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.23. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> La remuneración por minuto a los operadores de telefonía pública básica conmutada local extendida (TPBCLE), por parte de los operadores de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes locales extendidas en sentido entrante y saliente; y por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLE que sean responsables de la prestación del servicio de TPBCLE, tendrá dos componentes:

4.2.2.23.1 El cargo de acceso local del que trata el artículo 4.2.2.19 de la presente Resolución.

4.2.2.23.2 El cargo por transporte fijado libremente y sometido a la prueba de imputación señalada en el Anexo 009 de la presente Resolución.

PARÁGRAFO. No habrá lugar al pago de cargos por transporte en las llamadas que se cursen entre usuarios de un mismo municipio ni para las llamadas de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), originadas o

terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.24. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TMR POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBC Y TELEFONÍA MÓVIL. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> La remuneración por minuto a los operadores de TMR por parte de los operadores de TPBC y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes, tendrá dos componentes:

4.2.2.24.1 El cargo de acceso local correspondiente al grupo tres de que trata el artículo 4.2.2.19 de la presente Resolución.

4.2.2.24.2 Un cargo por transporte rural fijado libremente por el operador de TMR, de acuerdo con la prueba de imputación que se podrá realizar de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago, que refleje los costos adicionales en que incurre el operador de TMR para prestar el servicio en las zonas rurales.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.25. CARGOS DE ACCESO Y USO PARA LLAMADAS DESDE TELÉFONOS PÚBLICOS. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> El cargo de acceso y uso de las redes y del terminal por concepto de llamadas salientes y entrantes desde los teléfonos públicos, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual y sometido a la prueba de imputación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.2.26. CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE PCS Y TMC. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TMC y PCS podrán pactar libremente los cargos de acceso para llamadas que tengan lugar entre sus redes, bajo el principio de acceso igual, cargo igual, trato no discriminatorio y sometido a la prueba de imputación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.3.5. CARGO DE ACCESO A LAS REDES DE LOS OPERADORES CON POSICIÓN DOMINANTE EN EL MERCADO.

<Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> Los cargos de acceso a las redes de los operadores con posición dominante en el mercado, deberán registrarse y actualizarse ante la CRT.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

ARTÍCULO 4.2.4.3. CARGOS POR CONCEPTO DEL ACCESO A LOS BIENES CONSIDERADOS COMO INSTALACIONES ESENCIALES.

<Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de que trata el artículo anterior, tendrán libertad para fijar los cargos por concepto del acceso a los bienes considerados como instalaciones esenciales, conforme con la normatividad vigente y los principios técnicos y comerciales contenidos en la presente Resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

SECCION III.

OBLIGACIONES TIPO (C).

ARTÍCULO 4.2.3.1 APLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES TIPO (C). Los operadores con posición dominante, de conformidad con lo establecido en la presente resolución, deben cumplir con las obligaciones contenidas en esta sección, en relación con cualquier otro operador.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.3.2 DETERMINACIÓN DE LA EXISTENCIA DE POSICIÓN DOMINANTE PARA EFECTOS DE INTERCONEXIÓN. Con el objeto de determinar si un operador tiene posición dominante para efectos de interconexión, la CRT debe realizar en primer lugar un análisis sobre el mercado o mercados relevantes que resultan o podrían resultar afectados por la interconexión o servicio que se analiza.

En este sentido, se deben tener en cuenta factores tales como la estructura del mercado, los servicios y el área geográfica afectada, las características técnicas y económicas de la interconexión, y la existencia de otros operadores en el mercado.

Una vez determinado el mercado relevante, para determinar si un operador específico ostenta posición dominante para efectos de interconexión, la CRT debe realizar, en cada caso, un análisis de competencia enfocado a

la interconexión bajo estudio y sus efectos en el o los mercados relevantes. Dicho estudio debe tener en cuenta tanto elementos cuantitativos como cualitativos, los cuales deben ser expresados en la motivación del acto que decida sobre la existencia de suficiente competencia.

Para el efecto, la CRT puede tener en cuenta, entre otros, uno o más de los siguientes criterios:

1. El porcentaje de participación, concentración y volatilidad del mercado relevante del respectivo operador. Para determinar la participación en el mercado, la CRT debe tener en cuenta la naturaleza del mismo y podrá utilizar criterios tales como: el número de suscriptores, la cantidad de circuitos de tránsito, la capacidad de los enlaces o la facturación por determinado servicio.

2. Si el operador, ya sea individualmente o como resultado de una interdependencia económica, administrativa o de cualquier otro tipo con otros agentes, disfruta de una situación de fortaleza tal que le permite imponer condiciones para la interconexión, independientemente de sus competidores, de sus clientes y de los usuarios finales.

3. Si existen barreras técnicas y económicas para que otros operadores puedan ingresar al mercado relevante; especialmente cuando dichas barreras impidan la construcción o utilización de redes por parte de los nuevos operadores.

4. Si el operador es una empresa integrada vertical u horizontalmente y es propietaria u opera una red y sus competidores necesitan tener acceso a algunas de sus facilidades para competir con él.

5. Si el operador es propietario u opera instalaciones indispensables para que otro operador, debidamente autorizado, pueda iniciar la prestación de sus servicios a los usuarios.

6. Cuando se considere que un operador tiene posición dominante en un mercado específico, podrá también ser considerado así en mercados relacionados cercanamente con el primero, si los vínculos entre ambos mercados así lo permiten.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.3.3 DESAGREGACIÓN. Cualquier operador con posición dominante en un mercado específico, puede ser obligado a ofrecer en forma desagregada el o los elementos de red o servicios que determinen dicha situación a juicio de la CRT. Este operador debe recibir por parte del operador que lo requiera, una remuneración por el uso de su infraestructura y la prestación de los servicios relacionados, a un precio

razonable. En la desagregación de las redes de TPBCLE se reconocerá la integridad de las mismas.

PARÁGRAFO. Para determinar la necesidad de la desagregación del bucle de abonado, la CRT llevará a cabo un estudio general para los servicios que requieran de este elemento de red. Si se determina que existe dicha necesidad, la CRT procederá a realizar, a solicitud del operador u operadores interesados en hacer uso del bucle de abonado de una empresa de TPBC en particular, un estudio cuyo costo correrá a cargo de los interesados que determine:

a) Si existe un mercado potencial significativo para los servicios propuestos por el interesado, y

b) Si el operador de TPBC, para el que se solicita la desagregación del bucle de abonado, no está en capacidad de prestar dichos servicios a precios razonables, con calidades mínimas y en cantidades adecuadas, o, si el mismo no tiene previstas las inversiones requeridas para prestar los servicios propuestos por los interesados.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.3.4 EXCLUSIÓN DE CIERTAS OBLIGACIONES A UN OPERADOR CON POSICIÓN DOMINANTE. La CRT puede excluir de la aplicación de algunas de las obligaciones tipo A y C, previa posibilidad de intervención de las personas o empresas interesadas, a aquellos operadores que a pesar de tener posición dominante, demuestren que dicha obligación no es proporcional o relevante para efectos de la competencia en el respectivo mercado.

Así mismo, la CRT podrá establecer cualquier otro tipo de obligación al operador con posición dominante, siempre y cuando sea proporcional y sea relevante para efectos de la competencia en el respectivo mercado.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

SECCION IV.

OBLIGACIONES TIPO (D).

ARTÍCULO 4.2.4.1 APLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES GENERALES TIPO (D). Las obligaciones generales Tipo (D) contenidas en la presente sección, deben ser cumplidas por todos los operadores y por aquellas personas que tengan la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre un bien que pueda ser considerado como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer del mismo, a juicio de la CRT.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.2.4.2 ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES. Los operadores de telecomunicaciones y cualquier otra persona natural o jurídica que tengan la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre un bien que pueda ser considerado como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer del mismo, están en la obligación de permitir el acceso a los operadores que se lo soliciten, conforme con la normatividad vigente y los principios técnicos y comerciales contenidos en la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

CAPITULO III.

APLICACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXIÓN.

ARTÍCULO 4.3.1 PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN. Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los operadores de telecomunicaciones que se interconecten, podrá dar lugar a la desconexión de las redes interconectadas, salvo que la CRT así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios de una o ambas redes.

Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones de la interconexión deben mantenerse y, por lo tanto, no puede limitarse, suspenderse o terminarse la interconexión, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas correspondientes.

Sin embargo, los operadores podrán desconectar, sin autorización previa de la CRT a cualquier operador que se demuestre que presta servicios no autorizados de telecomunicaciones o hace uso clandestino de las redes de telecomunicaciones.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.2 OPOSICIÓN A LA INTERCONEXIÓN. Los operadores sólo podrán negarse u oponerse a otorgar la interconexión solicitada cuando demuestren fundada y razonablemente ante la CRT, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la respectiva solicitud, que la interconexión solicitada causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos operadores deben prestar.

El operador que se niegue a otorgar la interconexión está obligado a presentar, en su argumentación ante la CRT, las propuestas para solucionar los inconvenientes aducidos.

La CRT en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la negativa de la interconexión solicitada y en caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes afectadas, resolverá directamente. Lo resuelto por la CRT será de obligatorio acatamiento por las partes sin perjuicio de las sanciones y acciones a que haya lugar.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.3 LIMITACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXIÓN. La CRT, a petición de parte, puede limitar la obligación de interconexión en forma temporal, caso por caso, sólo cuando existan alternativas técnicas y comerciales viables a la interconexión solicitada o cuando esta interconexión pueda causar un perjuicio a la red del operador interconectante.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.4. INTERRUPCIÓN DE LA INTERCONEXIÓN. El Comité de Expertos Comisionados de la CRT puede autorizar la interrupción de la interconexión con ocasión de la realización de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias razonables tendientes a mejorar la calidad del servicio. Dichas interrupciones deben programarse durante los períodos de baja utilización de la red por parte de los usuarios, buscando siempre que el impacto sobre el servicio sea el mínimo y su duración sea del menor tiempo posible. Los usuarios deben ser informados por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, cuando se programen interrupciones de más de treinta (30) minutos, salvo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito que justifiquen la actuación inmediata del operador. El operador debe justificar todas las interrupciones por escrito ante el Comité de Expertos de la CRT dentro de las cuarenta y ocho (48) horas que siguen a la misma e informarle de las medidas tomadas para restablecer la interconexión y de la fecha prevista para el restablecimiento del servicio.

Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un operador o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el operador informará a la CRT, la cual puede autorizar la suspensión de la interconexión y ordenar las medidas que los operadores interconectados deben tomar para que sea restaurada la interconexión.

Solo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser interrumpida sin que medie autorización previa por parte de la CRT.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.5 TERMINACIÓN DE LA INTERCONEXIÓN. Los operadores que sean parte de un contrato de interconexión pueden darlo por terminado de mutuo acuerdo, siempre que garanticen que no se afectarán los derechos de los usuarios y hayan avisado a la CRT acerca de esta decisión, con no menos de tres (3) meses de anticipación y recibido la correspondiente autorización.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.6 RENUNCIA A LA SERVIDUMBRE. El operador solicitante puede renunciar a la servidumbre impuesta por la CRT, previa autorización de ésta, caso en el cual la servidumbre dejará de ser obligatoria. La renuncia debe hacerse de buena fe, sin abusar del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al operador interconectante y no afecte a los usuarios o al servicio.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.7 INCUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMAS, DE LA INTERCONEXIÓN. De presentarse incumplimiento sin justa causa de los cronogramas de interconexión previstos en los actos de imposición de servidumbre o en los contratos de interconexión, la CRT podrá autorizar que el tráfico con destino al nodo que no se pudo interconectar, se enrute a través de cualquier otra interconexión existente. El operador que incumplió recibirá únicamente el valor del cargo de acceso a que tendría derecho si se hubiere dado la interconexión y deberá asumir los costos de transporte de la comunicación.

En estos casos, el operador afectado únicamente podrá reenrutar el tráfico hacia los nodos en donde se incumplió el cronograma, hasta tanto se provea la interconexión definitiva. Cualquier uso indebido de la autorización de reenrutamiento del tráfico, será considerado como una grave violación al régimen de interconexión y la CRT ordenará la suspensión inmediata de cualquier reenrutamiento autorizado, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.3.8. ESQUEMA DE ACTUALIZACIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO. <Artículo adicionado por el artículo 5 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del primero de enero de 2002

los cargos de acceso por uso y por capacidad de que trata la presente Resolución se actualizarán mensualmente de acuerdo con el Anexo 008 de la presente Resolución y con la siguiente expresión:

$$\text{Cargo de acceso}_{(t+1)} = \text{Cargo de acceso}_t * (1 + \text{IAT}_t) * (1 - \text{Productividad}_{t+1} \%)$$

En donde:

Cargo de acceso $_{(t+1)}$ = Cargo de acceso en el mes $t + 1$

Cargo de acceso $_t$ = Cargo de Acceso en el mes t

Productividad $_{t+1} \%$ = Productividad de la industria igual

al 2% anual. Este índice se incluirá en la anterior

expresión en los meses de enero de cada año

IAT $_t$ = Variación en el Índice de Actualización

Tarifaria en el mes t

PARÁGRAFO. Para la actualización de los cargos de acceso, la variación en el IAT se calculará con los promedios aritméticos de los últimos doce meses de cada índice.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 5 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

CAPITULO IV.

NEGOCIACIÓN DIRECTA E IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRES.

ARTÍCULO 4.4.1 PLAZO DE NEGOCIACIÓN DIRECTA. Los operadores solicitante e interconectante contarán con un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud de interconexión con los requisitos exigidos en la presente resolución, para lograr llegar a un acuerdo directo y celebrar el contrato de interconexión con la información que aquí se exige.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.2 CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN. La solicitud de acceso, uso e interconexión que presente el operador solicitante, para ser considerada como tal, debe contener la siguiente información:

1. Acreditación de su título habilitante como operador de telecomunicaciones, expedido por la autoridad competente.
2. La capacidad y tecnología deseada, así como los requisitos de calidad en cada punto de interconexión.
3. El punto o puntos de interconexión requeridos y/o nodos asociados.
4. Las especificaciones técnicas de interfaces, en especial en lo relacionado con tráfico, niveles esperados de servicio, planes técnicos básicos, protocolos y demás información que determine el dimensionamiento de la red.
5. El cronograma según el cual el solicitante desea disponer del acceso, uso e interconexión, así como la fecha de iniciación del tráfico a través de la interconexión.
6. Necesidad de servicios adicionales y espacio físico que requiera la interconexión en las instalaciones del operador interconectante.
7. Planeación de necesidades de capacidad para la interconexión, con sus respectivos cronogramas, así como proyecciones de tráfico para un período de dos (2) años a partir de la fecha propuesta de inicio de la interconexión.
8. Características técnicas de los equipos de conmutación y transmisión asociados al nodo de acceso a la interconexión.
9. Término de duración de la interconexión solicitada.
10. Compromiso de confidencialidad.

El operador interconectante puede solicitar, a su juicio, información adicional a la expuesta en el presente artículo, pero en ningún evento dicha información adicional se considerará como requisito para estudiar y dar trámite a la solicitud de acceso uso e interconexión o para ampliar los plazos de negociación directa de la misma.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.3 SOLICITUD DE FACILITACIÓN A LA CRT. Durante el plazo de negociación directa, los operadores solicitante e interconectante, pueden, de mutuo acuerdo, solicitar la mediación del comité de Expertos Comisionados de la CRT para facilitar el logro del acuerdo de interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.4 INTERCONEXIÓN PROVISIONAL. Los operadores pueden solicitar la interconexión provisional de sus redes con las de otro operador, mientras se adelantan las formalidades de negociación y contratación correspondientes.

En caso de que no se llegue a un acuerdo sobre la interconexión provisional, la CRT puede imponer en forma inmediata, previa solicitud de parte interesada o de oficio, la servidumbre provisional de interconexión.

El operador solicitante cubrirá los costos de la interconexión, sin perjuicio que la parte que corresponda al operador interconectante sea reembolsada al operador solicitante, como parte del acuerdo de interconexión final o imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.5. SOLICITUD DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN. Vencido el plazo de la negociación directa entre los operadores interconectante y solicitante y si no se ha logrado un acuerdo, el Director Ejecutivo de la CRT, previa solicitud de uno de los operadores, iniciará el proceso para imponer, por medio de resolución, la servidumbre de acceso, uso e interconexión correspondiente.

En la solicitud escrita que al efecto debe elevarse a la CRT, el operador u operadores interesados deben manifestar que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo, y acompañarla con su oferta final. Si alguna de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, con lo cual se le da fin al proceso.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.6. TRASLADO DE LA SOLICITUD DE IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, el Director Ejecutivo de la CRT correrá traslado de la misma al otro operador, quien dispondrá de cinco (5) días hábiles para formular sus observaciones, comentarios, presentar y solicitar pruebas, y enviar su oferta final.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.7. OFERTA FINAL PARA IMPOSICIÓN DE SERVIDUMBRE. La oferta final de que trata los artículos anteriores debe

presentarse debidamente sustentada por cada operador. Si cualquiera de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, dando fin al proceso de esta manera.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.8. ETAPA DE MEDIACIÓN. Presentadas las ofertas finales y la solicitud de que trata el artículo 4.4.5 del presente título, el Director Ejecutivo de la CRT, dentro del término de tres (3) días, fijará la fecha para la realización de la audiencia que dé inicio a la etapa de mediación, con el fin de que las partes solucionen sus diferencias. En caso de que no se llegue a un acuerdo en la primera audiencia de mediación, el Director Ejecutivo puede convocar a una o más audiencias adicionales.

Los representantes de las empresas que asistan a estas audiencias, deben estar facultados para comprometer a sus representadas en todos los aspectos relacionados con la interconexión. De cada audiencia se levantará el acta respectiva, en la cual se consignarán los acuerdos parciales o los nuevos puntos sobre los cuales se haya logrado acuerdo y sobre las divergencias que persistan.

Si alguna de las empresas no asiste y no puede justificar su inasistencia, se decidirá teniendo en cuenta la oferta final de la empresa cumplida. La desatención a las citaciones o a los dictámenes de las audiencias se considerará como una infracción al régimen de interconexión que puede ser investigado y sancionado por parte de las autoridades competentes. En caso de llegarse a un acuerdo en esta etapa, debe firmarse el contrato de interconexión dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del acuerdo.

Las audiencias de mediación que se realicen no interrumpirán los términos de la imposición de servidumbre de interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.9. PRÁCTICA DE PRUEBAS. Recibidas las ofertas finales de interconexión, la CRT procederá a decretar de oficio o a petición de cualquiera de los operadores, las pruebas que estime convenientes. En caso de que se requiera de dictamen pericial, el término señalado para la práctica de las pruebas empezará a correr desde el día siguiente a la fecha en la cual se posesionen los peritos designados.

Los costos por la intervención del perito o peritos se definirán ciñéndose a lo que estos demuestren que ganan en actividades similares, y serán cubiertos por partes iguales entre la autoridad y quien pidió la prueba, al término de tres días siguientes a la posesión del perito o al finalizar su

trabajo, según se acuerde. El costo por la práctica de pruebas decretadas de oficio, será asumido por la CRT.

El Comité de Expertos Comisionados de la CRT mantendrá un listado de peritos disponibles según su profesión, especialización y experiencia.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.10. IMPOSICIÓN DE LA SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN. La CRT decidirá la imposición de la servidumbre de acceso, uso e interconexión, mediante el correspondiente acto administrativo, en un término máximo de treinta (30) días hábiles, a menos que se requiera la práctica de pruebas.

Para efectos de la definición de las condiciones comerciales, técnicas, operativas y económicas de acceso, uso e interconexión, la CRT se ceñirá a los resultados de las pruebas aportadas y analizadas, a los lineamientos y definiciones sobre estos aspectos contenidas en la presente Resolución y al experticio del perito.

En dicho acto administrativo, la CRT decidirá los plazos máximos para implementar la interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.11. CONTENIDO DE LA OFERTA BÁSICA DE INTERCONEXIÓN, OBI Y DE LOS CONTRATOS Y SERVIDUMBRES DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN. La Oferta Básica de Interconexión, OBI, y los contratos y servidumbres de interconexión, deben contener por lo menos la siguiente información:

1. *Parte general.* Descripción de los servicios y facilidades de interconexión, de los servicios adicionales y de la provisión de instalaciones no esenciales incluyendo las requeridas para la interconexión y sus precios debidamente desglosados, los procedimientos que serán utilizados para el intercambio de la información necesaria para el buen funcionamiento y la adecuada calidad de las redes o de los servicios de telecomunicaciones; las medidas a tomar por cada una de las partes para garantizar la privacidad de las comunicaciones de los usuarios y de la información manejada en las mismas, cualquiera que sea su naturaleza y su forma; los procedimientos a seguir para el intercambio de cuentas, aprobación de facturas y liquidación y pago de las mismas; la duración del contrato o servidumbre y procedimientos para su renovación; el procedimiento para revisar el contrato; los mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con la interconexión; las causales para la suspensión o terminación del contrato o servidumbre de interconexión; los cargos de acceso y uso de la red, cuando a ello haya lugar; el cronograma

de labores o desarrollo de la interconexión; las garantías; y las sanciones por incumplimiento.

2. *Anexo Técnico Operacional.* Información referente a las características técnicas y ubicación geográfica de los puntos y/o nodos de interconexión, indicando para cada uno de ellos la capacidad disponible para la interconexión; las cobunicaciones y sus términos; los diagramas de interconexión de los sistemas; las características técnicas de las señales a transmitir y de las interfaces; los requisitos de capacidad de los sistemas involucrados; los índices apropiados de calidad del servicio y la disponibilidad de los mismos; las responsabilidades con respecto a la instalación, prueba, operación y mantenimiento de equipos y enlaces; las formas y procedimientos para la provisión de otros servicios entre las partes, tales como operación, administración y mantenimiento, llamadas de emergencia, asistencia de operadora, información automatizada para el usuario, información de directorio, tarjetas de llamada, servicios de red inteligente y otros que se consideren necesarios; los procedimientos para detectar y reparar averías, así como la estimación de índices promedio aceptables para los tiempos de detección y reparación; la fecha o plazo en que se completarán las facilidades necesarias para la interconexión y en que los servicios solicitados estén disponibles para el uso y con los niveles de calidad exigidos; los procedimientos para intercambiar información referente a cambios en la red que afecten a las partes interconectadas, junto con plazos razonables para la notificación y la objeción por la otra parte interesada.

3. *Anexo Económico Financiero.* Información referente a la responsabilidad, procedimientos y obligaciones para la facturación y recaudo de los cargos derivados de la interconexión, así como su valor, los plazos y sanciones por incumplimiento en los mismos; el tratamiento de los reclamos por facturación; los cargos de acceso y uso y las bases para la liquidación de los mismos, de conformidad con lo establecido por la CRT al respecto; los sistemas de medición y reconocimiento de los cargos de acceso y las formas de pago.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.12. MODIFICACIÓN FORZADA DE LOS CONTRATOS.

La CRT puede obligar a las partes firmantes de un contrato de interconexión a la modificación del mismo, cuando contenga acuerdos o prácticas contrarios a la libre competencia, implique discriminación o cuando la modificación sea precisa para garantizar el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de los servicios.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.13 INTERVENCIÓN DE LA CRT EN LA EJECUCIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA INTERCONEXIÓN.

Durante el período de ejecución de los contratos de acceso, uso e interconexión o la vigencia del acto administrativo que impuso la servidumbre, previa petición de parte interesada, la CRT puede revisar o modificar las condiciones existentes e imponer nuevas obligaciones a las partes, previo cumplimiento del trámite previsto para la negociación directa.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.14 TÉRMINO Y REVISIÓN DE LAS INTERCONEXIONES.

Las interconexiones tendrán una vigencia de diez (10) años, prorrogables por términos iguales mientras los operadores interconectantes y solicitantes no acuerden algo diferente y no opere ninguna de las causales de terminación, a menos que el término del título habilitante de alguno de los operadores sea inferior, en cuyo caso será igual al término de vigencia del mismo.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.15 COMITÉ MIXTO DE INTERCONEXIÓN, CMI. En los contratos de interconexión o en los actos administrativos de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, se establecerá la conformación de un comité Mixto de interconexión que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El Comité Mixto de interconexión estará compuesto paritariamente por representantes de ambos operadores.

Sólo cuando dicho Comité no llegue a acuerdos directos, los cuales deben discutirse dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, los representantes legales de los operadores pueden solicitar la intervención de la CRT. En cada reunión del Comité Mixto de que trata el presente artículo, se levantarán actas sobre los temas tratados.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.16 PROCESO DE NEGOCIACIÓN DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN Y RECAUDO.

Los operadores negociarán con otros operadores las condiciones y el precio por los servicios de facturación, recaudo y recepción de reclamos, de acuerdo con el procedimiento de negociación establecido en el presente título. Si no hubiere acuerdo en las condiciones de facturación y recaudo en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, la CRT fijará, por decisión motivada, dichas condiciones

dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la solicitud de parte en tal sentido.

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

ARTÍCULO 4.4.17 TRANSFERENCIAS ENTRE OPERADORES. Los operadores acordarán el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas recaudadas, a menos que entre ellos se haya pactado que la transferencia se haga sobre las sumas facturadas. Si no hay acuerdo entre las partes, el operador que recaude debe realizar las transferencias al operador beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato o servidumbre, para la recepción de la información requerida para facturar.

Si la transferencia no se efectúa en los términos y plazos previstos, se reconocerán al operador beneficiario intereses de mora sobre las sumas dejadas de transferir, sin perjuicio de las facultades que la entidad de control y vigilancia correspondiente tenga para imponer las sanciones a que haya lugar

<Notas de Vigencia>

- Título IV modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-469 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.674, de 12 de enero de 2002.

- Artículo 4.2.2.19 a 4.2.2.28 adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 4o. de la Resolución CRT-157 de 1999

- Artículo 4.50.A adicionado por el artículo 3o. de la Resolución CRT-157 de 1999

- Artículo 4.50 modificado por el artículo 2o. de la Resolución CRT-157 de 1999

- Artículo 4.8.A adicionado por el artículo 1o de la Resolución CRT-157 de 1999

- Numerales 4.11.B. 4, 4.11.B.5, 4.11.B.6, 4.11.B.7, 4.11.B.8 adicionados por el artículo 2 de la Resolución CRT 155 de 1999.

- Numeral 4.11.B.2 Modificado y 4.11.B.3 adicionado por el artículo 1 de la Resolución 134 de 1999.

- Artículo 4.11.B adicionado por el artículo 6o. de la Resolución 104 de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

- Artículo 4.45 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT 117 de 1998.

- Artículo 4.11.A adicionado por el artículo 5o. de la Resolución 104 de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones

<Legislación Anterior>

TITULO IV.

INTERCONEXION

Textos modificados por la otros Resoluciones:

ARTICULO 4-45. INFORMACION NUMERICA DE LOS USUARIOS Y SERVICIO DE DIRECTORIO TELEFONICO. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT 117 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de entregar a sus usuarios, sin cargo adicional, la información que contenga la identificación numérica de todos los usuarios del respectivo municipio, distrito o área geográfica donde presten servicios. Para el efecto, los operadores deberán entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información sistematizada de todos los suscriptores o usuarios.

4.45.1. ENTREGA DE LA INFORMACION A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR podrán entregar la información en cualquier medio idóneo a los usuarios. El usuario podrá escoger entre las alternativas que le ofrezca el operador. Dichas alternativas podrán ser entre otras las siguientes: directorio impreso, medio magnético, disco compacto, Internet o información por operadora (número 113).

Para cumplir con la obligación de que trata el presente artículo, los operadores deberán ofrecer al menos una de las siguientes opciones: directorio impreso o el servicio de información por operadora (número 113).

4.45.2. PERIODICIDAD. Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deberán actualizar la información al menos una vez al año.

4.45.3. INFORMACION DEL DIRECTORIO TELEFONICO. Los operadores deberán entregar la información correspondiente al nombre del usuario, dirección y número telefónico. Asimismo, deberá contener en forma destacada los números de emergencia, la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo del Decreto 554 de 1998; 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.

4.45.4. TRATAMIENTO NO DISCRIMINATORIO. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de brindar tratamiento no discriminatorio a los operadores de TPBCLD en el Directorio Telefónico.

ARTICULO 4-50. TERMINACION DE LA INTERCONEXION. <Artículo modificado por el artículo 2o. de la Resolución CRT-157 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores que sean parte de un contrato de interconexión podrán darlo por terminado de mutuo acuerdo, siempre que garanticen que no se afectarán los derechos de los usuarios y hayan avisado a la CRT acerca de esta decisión, con no menos de tres meses de anticipación.

Cuando la terminación de la interconexión obedezca a una decisión unilateral de uno de los operadores interconectados, debe obtenerse la autorización previa de la CRT. Mientras no se produzca esta aprobación, las condiciones de la interconexión deberán mantenerse y, por lo tanto, no podrá suspenderse, interrumpirse o disminuirse la interconexión, salvo motivos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobados, so pena de que quién ejecutó, motivó, o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas en los artículos 53 del Decreto 1900 de 1990 y 81 de la Ley 142 de 1994.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, con las adiciones introducidas:

CAPITULO I.

REGIMEN GENERAL DE INTERCONEXION

ARTICULO 4-1. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE INTERCONEXION. El régimen de interconexión contenido en el presente Título se aplicará a los operadores de TPBC, a los usuarios de los mismos, a los demás operadores de telecomunicaciones que se interconecten con un operador de TPBC, a las redes, bienes e infraestructura indispensables para su prestación, y a las actuaciones de autoridades públicas que deban cumplir funciones en relación con estos servicios, así como a las demás personas que determine la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 4-2. OBJETO DEL REGIMEN DE INTERCONEXION. El régimen de interconexión tiene por objeto que todos los usuarios de TPBC en el territorio de la República de Colombia puedan comunicarse entre sí y con el exterior, sin distinción del operador que les preste el servicio, de conformidad con la ley.

ARTICULO 4-3. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC DE PERMITIR Y FACILITAR LA INTERCONEXION. Los operadores que prestan servicios de TPBC tienen la obligación de negociar en términos comerciales, para permitir y facilitar, la interconexión directa de sus propias redes con las redes de los operadores de los servicios de telecomunicaciones que la soliciten, así como la interconexión indirecta con las demás redes con las que se encuentren

interconectados aquéllos. En caso de desacuerdo la CRT intervendrá de acuerdo con lo dispuesto en este Título.

En ningún caso los operadores de TPBC podrán exigir para la interconexión de redes requisitos adicionales a los establecidos en el presente régimen de interconexión. Tampoco podrán establecer requisitos diferentes a los contenidos en los Planes Técnicos Básicos vigentes a la fecha de la solicitud de interconexión.

ARTICULO 4-4. PRINCIPIOS RECTORES DE LA INTERCONEXION. Los siguientes principios rectores se aplicarán a todas las interconexiones de redes de operadores de TPBC:

4.4.1. La interconexión deberá efectuarse en cualquier punto de la red en que resulte técnicamente viable.

4.4.2. Los términos y condiciones de la interconexión, incluidas las normas y especificaciones técnicas de la misma, tendrán en cuenta en todo caso, los principios de acceso igual-cargo igual y de no discriminación.

4.4.3. La interconexión será en condiciones no menos favorables que aquellas que el operador interconectante se facilita a sí mismo, a sus empresas matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices y a aquellas en las cuales sea socio el operador interconectante.

4.4.4. La interconexión se facilitará en forma oportuna, en términos y condiciones transparentes, razonables y no discriminatorios, incluidas las normas y especificaciones técnicas. Los elementos deberán estar suficientemente desagregados, para que el operador solicitante no deba pagar por elementos o instalaciones de la red que no necesite para la prestación del servicio.

ARTICULO 4-5. LIMITACION DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXION. La CRT podrá limitar la obligación de interconexión establecida en el presente Título en forma temporal, caso por caso, sólo cuando existan alternativas técnicas y comerciales viables a la interconexión solicitada y cuando esta interconexión resulte inadecuada en relación con los recursos disponibles para satisfacer la solicitud. La resolución de la CRT limitando la obligación de interconexión deberá ser motivada y sólo procederá a petición de parte.

ARTICULO 4-6. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS OPERADORES DE TPBC. Los operadores de redes de TPBC estarán obligados a:

4.6.1. Proporcionar a otros operadores legalmente constituidos que tengan el derecho a interconectarse con sus redes, acceso eficaz y oportuno e información técnica puntual y necesaria para permitir o facilitar la interconexión;

4.6.2. Una vez establecida la interconexión, los dos operadores se informarán mutuamente con la debida antelación cuando vayan a realizar alteraciones o modificaciones substanciales a sus redes que requieran adaptaciones o modificaciones a la red del otro operador.

ARTICULO 4-7. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LOS OPERADORES DE TPBC. Los operadores de TPBC deberán:

4.7.1. Proveer acceso no discriminatorio con marcación de igual número de dígitos, independientemente del operador a través del cual se curse la llamada, a números telefónicos, servicios de operadora y de directorio telefónico.

4.7.2. Establecer acuerdos de compensación para el transporte y terminación de servicios, con base en las tarifas establecidas por la CRT, y cuando no se hayan establecido, con base en costos más una utilidad razonable.

4.7.3. Negociar de buena fe los términos y condiciones de los acuerdos de interconexión.

4.7.4. Proveer a todos los operadores interconectados los mecanismos para la validación de llamadas. En caso que la validación no se produzca en forma automática, el operador interconectante deberá suministrar al operador solicitante la información completa dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la prestación del servicio. En todo caso esta información deberá ser entregada en forma automática en todas las llamadas que se realicen a partir del treinta y uno (31) de diciembre de 1999.

4.7.5. Suministrar oportunamente la información suficiente y necesaria en medio magnético o electrónico para realizar la facturación de su servicio, a aquel que realice la facturación al usuario.

4.7.6. Proveer a las partes interesadas de manera oportuna, toda la información necesaria para permitir la interconexión y mantenimiento eficiente de los servicios, así como de cualquier cambio que afecte la operación conjunta de las redes.

4.7.7. Suministrar a las redes y otros operadores acceso e interconexión eficiente a sus redes, en condiciones igualitarias, razonables, y no discriminatorias.

4.7.8. Proveer portabilidad numérica de acuerdo con lo establecido en el Título III de la presente Resolución.

ARTICULO 4-8. INTERRUPCION DE LA INTERCONEXION. El Comité de Expertos Comisionados de la CRT podrá autorizar la interrupción de la interconexión en los siguientes eventos:

4.8.1. Mantenimiento, pruebas y otras circunstancias razonables tendientes a mejorar la calidad del servicio. En cualquier caso, dichas interrupciones sólo podrán programarse durante los períodos de baja utilización de la red por parte de los usuarios, buscando siempre que su duración sea del menor tiempo posible. Los usuarios deberán ser informados por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación cuando se programen interrupciones de más de treinta (30) minutos, salvo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito que justifique la actuación inmediata del operador. El operador deberá justificar todas las interrupciones por escrito ante la CRT dentro de las cuarenta y ocho (48) horas que siguen a la misma e informarle de las medidas tomadas para restablecer la interconexión y de la fecha prevista de establecimiento del servicio.

4.8.2. Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un operador o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el operador informará a la CRT, la cual podrá autorizar la suspensión de la interconexión y ordenar las medidas que los interconectados deben tomar para que sea restaurada la interconexión.

PARAGRAFO. Sólo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión podrá ser interrumpida, sin que medie autorización previa por parte de la CRT.

ARTICULO 4-8-A. SERVIDUMBRE PROVISIONAL. <Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-157 de 1999. El texto es el siguiente:> En los casos en que se pretenda interrumpir una interconexión existente entre dos operadores de telecomunicaciones, que a juicio de la CRT afecte en forma grave la prestación continua e ininterrumpida del servicio, ésta podrá imponer a las partes una servidumbre provisional en forma inmediata, para garantizar la prestación de los servicios afectados, sin que apliquen para tales efectos los términos y procedimientos establecidos en el Título IV de la presente resolución.

ARTICULO 4-9. INFORMACION SOBRE REDES DE LOS OPERADORES INTERCONECTANTES. El Comité de Expertos Comisionados podrá solicitar a cualquier operador, cuando lo estime necesario, la información técnica, operativa y económica sobre sus posibilidades de interconexión. Esta información deberá ser remitida a la CRT en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la solicitud. La solicitud de información podrá incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

.9.1. La topología de la red;

4.9.2. Especificaciones técnicas de los puntos de interconexión;

4.9.3. Tecnología de cada central y software instalado;

4.9.4. Especificaciones técnicas de interface en cada central;

4.9.5. Capacidad disponible en planta interna por central;

4.9.6. Disponibilidad de espacios físicos e infraestructura para la instalación de equipos por parte de otro operador;

4.9.7. Condiciones de arrendamiento de los espacios, infraestructura e instalaciones disponibles, para la instalación de equipos por parte del operador que solicita el acceso, uso e interconexión. Esta información deberá relacionar detalladamente los servicios que incluye, como el canon de arrendamiento, así como otros rubros tales como servicios públicos, celaduría, seguros, energía y aseo, cuando haya lugar;

4.9.8. Disponibilidad y tarifa por arrendamiento de enlaces en caso de interconexión por medio de canales dedicados, suministrados por el operador interconectante;

4.9.9. Disponibilidad y tarifas por servicios adicionales.

ARTICULO 4-10. CARACTERISTICAS DE LOS NODOS DE INTERCONEXION. Salvo que el Comité de Expertos Comisionados autorice un nodo diferente, los nodos de interconexión deberán ser centrales telefónicas digitales con las siguientes características:

4.10.1. Estar localizadas en la parte superior de la organización jerárquica de la red.

4.10.2. Cumplir con los planes técnicos básicos.

4.10.3. Tener amplia flexibilidad para crecer en la cantidad de circuitos troncales.

4.10.4. Tener la posibilidad de medir el tráfico entrante y saliente a nivel de rutas de interconexión.

La central telefónica que se interconecta deberá tener características similares al nodo que se interconecta.

PARAGRAFO. Las interconexiones existentes deberán migrar hacia una interconexión que cumpla las características del presente Título, en un período de transición que señale el Comité de Expertos Comisionados, garantizando la continuidad del servicio y la equidad entre los operadores.

ARTICULO 4-11. INFORMACION DE LOS NODOS DE INTERCONEXION. Los operadores de TPBC deberán enviar a la CRT antes del primero (1o) de noviembre de cada año la información básica de los nodos de interconexión de su red. Como información básica de cada nodo se entiende lo siguiente:

4.11.1. Nombre

4.11.2. Servicio o servicios de TPBC que puede interconectar

4.11.3. Dirección o ubicación del sitio donde se localiza

4.11.4. Plano actualizado del sitio donde está ubicado que incluya las áreas directamente relacionadas con el sitio de interconexión.

4.11.5. Sistemas de señalización que soporta

4.11.6. Cantidad de circuitos troncales instalados

4.11.7. Cantidad estimada de circuitos que soporta

PARAGRAFO. La información sobre los puntos de interconexión enviada a la CRT podrá ser consultada por cualquier operador de TPBC.

ARTICULO 4-11-A. NODOS DE INTERCONEXION. <Artículo adicionado por el artículo 5.0 de la Resolución 104 de 1998.> En desarrollo del artículo 4.11 de la Resolución 087 de 1997, la CRT mantendrá publicada la información de los nodos de interconexión de los operadores de TPBC, quienes deberán conservar actualizado dicha información. Lo anterior sin perjuicio del deber de remisión de información anual contemplado en el artículo 4.11. de esta resolución.

PARAGRAFO. Las centrales de conmutación cuya adecuación sea técnica y económicamente posible para que cumplan con las características de los nodos de interconexión establecidos en el artículo 4.10 de esta resolución, se considerarán nodos de interconexión y deberán ser reportados a la CRT. En el evento que un operador solicite la interconexión en ese nodo, el Comité de Expertos Comisionados determinará un período de transición para que el nodo migre hacia uno que cumpla dichas características.

ARTICULO 4-11-B. INTERCONEXION DE LAS REDES DE TPBC. <Artículo adicionado por el artículo 6.o de la Resolución 104 de 1998.> Los operadores de TPBC se podrán interconectar con otros operadores de TPBC de acuerdo con las siguientes condiciones:

4.11.B.1. Interconexión de redes de TPBC con redes de TPBCL. Los nodos de interconexión serán todas las centrales de la parte superior de la organización jerárquica de la red de TPBCL. En casos donde la interconexión no se efectúe directamente en todas estas centrales, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por la distribución del tráfico a las demás centrales del mismo nivel en donde no haya interconexión directa.

<Los siguientes numerales fueron modificados y adicionados por el artículo 1 de la Resolución 134 de 1999. El texto es el siguiente:>

4.11.B.2 Interconexión de las redes TPBCL y TPBCLE con redes de TPBCLE: La interconexión con las redes TPBCLE se realizarán en cualquier nodo de interconexión que haya sido informado a la CRT.

4.11.B.3 Interconexión de redes de TPBCLD con redes de TPBCLE: La interconexión de los operadores de TPBCLD con los operadores de TPBCLE se realizará en los nodos de interconexión de acuerdo con los siguientes criterios:

4.11.B.3.1. Los nodos de interconexión de las redes de TPBCLE utilizados para la interconexión de redes de TPBCLD se negociarán directamente entre los operadores, respetando los siguientes principios:

4.11.B.3.1.1. Serán escogidos de los nodos informados a la CRT.

4.11.B.3.1.2. En todo caso la interconexión debe mantener el principio de No discriminación.

4.11.B.3.1.3. Si un operador de TPBCLE, esta integrado verticalmente y presta servicios de TPBCLD, los nodos de interconexión serán cualesquiera que se de a si mismo, bajo el principio del numeral anterior.

4.11.B.3.2. Imposición de Servidumbre. Si los operadores no llegan a un acuerdo sobre los nodos de interconexión, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones impondrá la servidumbre en los nodos de interconexión que correspondan a las centrales de la parte superior de la organización jerárquica de la red de TPBCLE.

4.11.B.4. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 155 de 1999. El texto es el siguiente:> Unidad de red: Para efectos de la interconexión, cuando un operador preste el servicio de TPBCL y TMR en un mismo municipio, su red se considerará como una misma red de TPBCL.

4.11.B.5. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 155 de 1999. El texto es el siguiente:> Interconexión de las redes de TMR con las redes de TPBCL, TPBCLE o TMR: Las redes de TMR se deberán interconectar directa o indirectamente con las redes de TPBCL, TPBCLE o TMR en cualquier nodo de interconexión que los operadores de TPBCL, TPBCLE o TMR tengan registrados ante la CRT.

4.11.B.6. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 155 de 1999. El texto es el siguiente:> Interconexión de las redes de TPBCLD con las redes de TMR: Los operadores de TPBCLD se deberán interconectar directa o indirectamente con los nuevos operadores de TMR a más tardar seis (6) meses después del inicio de operaciones de estos últimos.

4.11.B.7. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 155 de 1999. El texto es el siguiente:> Interconexión de redes de TMR que utilicen soluciones satelitales en la prestación del servicio: Sin perjuicio de lo establecido en los numerales anteriores, si en la prestación del servicio de TMR se utilizan tecnologías satelitales, la interconexión podrá hacerse fuera del departamento donde se origine la llamada; en este caso, sólo se podrá realizar con las redes de TPBCLD, siguiendo los principios establecidos en la normatividad vigente.

4.11.B.8. <Numeral adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT 155 de 1999. El texto es el siguiente:> Interconexión Indirecta de operadores de TPBC con TMR: Los operadores de TMR tendrán derecho a establecer interconexión indirecta con cualquier operador de telecomunicaciones y en consecuencia, los operadores de TPBC deberán servir de operadores de tránsito para el establecimiento de dichas interconexiones.

CAPITULO II.

PROCESO DE NEGOCIACION DIRECTA

ARTICULO 4-12. NEGOCIACION DIRECTA DE CONTRATOS DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. Los operadores de TPBC tienen el derecho y la correspondiente obligación de adelantar de buena fe un proceso de negociación directa para la celebración de un contrato de acceso, uso e interconexión con otros operadores que así lo soliciten.

ARTICULO 4-13. REQUISITOS. La negociación directa de los contratos de interconexión deberá sujetarse a los siguientes requisitos:

4.13.1. Los contratos de interconexión que resulten de la negociación directa entre operadores interconectantes y solicitantes deben en todo caso sujetarse a las normas, requisitos y plazos establecidos en el presente Título;

4.13.2. La negociación directa se inicia con la solicitud que presenta el operador en los términos establecidos en el presente Título;

4.13.3. Copia de la solicitud de interconexión será radicada ante la CRT dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha de la presentación de la solicitud al operador interconectante.

ARTICULO 4-14. COMITE MIXTO DE NEGOCIACION DE LA INTERCONEXION. A más tardar cinco (5) días después de presentada oficialmente la solicitud de interconexión, el solicitante y el interconectante deberán formar un comité mixto de interconexión integrado por un máximo de tres (3) representantes de cada operador con suficiente capacidad para asumir compromisos y tomar decisiones en nombre de su representado.

ARTICULO 4-15. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. La solicitud de acceso, uso e interconexión que presente el operador solicitante, para ser considerada como tal, deberá contener la siguiente información, cuando sea aplicable en cada caso:

4.15.1. La capacidad y tecnología deseada: número de circuitos, canales o puertos y capacidad, cantidad y calidad de los mismos por punto de interconexión;

4.15.2. El punto o puntos de acceso e interconexión deseados, respetando en todo caso la estructura de la red del interconectante, indicándose al menos una alternativa completa de puntos de interconexión, si ello es técnicamente viable;

4.15.3. Las especificaciones técnicas de interfaces, en especial en lo relacionado con tráfico, Planes Técnicos Básicos y demás información que determine el dimensionamiento de la red;

4.15.4. El cronograma según el cual el solicitante desea disponer del acceso, uso e interconexión;

4.15.5. Necesidad de otros servicios tales como operación y mantenimiento de sus equipos en las instalaciones del operador interconectante;

4.15.6. Necesidades planeadas y cronogramas de aumentos de capacidad, así como proyecciones de tráfico para un período de dos (2) años a partir de la fecha propuesta de inicio de la interconexión;

4.15.7. Características técnicas de los equipos de conmutación y transmisión asociados al nodo de acceso a la interconexión y el nivel jerárquico de los mismos;

4.15.8. Término de duración de la interconexión solicitada;

4.15.9. Necesidades de otros servicios adicionales e instalaciones;

4.15.10. Compromiso de confidencialidad;

4.15.11. La póliza de no sobredimensionamiento a que se refiere este Título.

PARAGRAFO. El operador interconectante podrá solicitar, a su juicio, información adicional a la expuesta en el presente Artículo, pero en ningún evento dicha información adicional se considerará como requisito para estudiar y dar trámite a la solicitud de acceso uso e interconexión o para ampliar los plazos de negociación directa de la misma.

ARTICULO 4-16. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION. La información que entreguen los operadores durante la negociación y ejecución del contrato de interconexión o de la servidumbre, será por regla general de carácter público, salvo que sea calificada como reservada y confidencial por el operador que la entrega, en los términos del Código de Comercio. La información confidencial o reservada sólo podrá ser utilizada para el propósito de establecer y mantener la interconexión. En particular, los operadores no podrán compartir esta información con otros operadores, ni con sus filiales, matrices, subsidiarias ni socios.

ARTICULO 4-17. PLAZO DE NEGOCIACION DIRECTA. Los operadores solicitantes e interconectantes contarán con un (1) mes calendario desde la fecha de presentación de la solicitud de interconexión, con los requisitos exigidos en la presente Resolución, para lograr llegar a un acuerdo directo y celebrar el contrato de interconexión con la información que aquí se exige.

ARTICULO 4-18. SOLICITUD DE FACILITACION A LA CRT. Durante el plazo de negociación directa los operadores solicitantes e interconectantes, podrán, de mutuo acuerdo, solicitar la mediación del Comité de Expertos Comisionados para facilitar el logro del acuerdo de interconexión. El Coordinador General de la CRT resolverá la petición dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su presentación.

ARTICULO 4-19. MODIFICACION FORZADA DE LOS CONTRATOS DE INTERCONEXION. La CRT podrá solicitar u obligar a las partes firmantes de un contrato de interconexión a la modificación del mismo, cuando contenga acuerdos o prácticas contrarios a la libre competencia, implique discriminación, o cuando la modificación sea precisa para garantizar el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de los servicios.

CAPITULO III.

SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

ARTICULO 4-20. SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION - SOLICITUD. Vencido el plazo de la negociación directa entre los operadores interconectante y solicitante y si no se ha logrado un acuerdo, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, previa solicitud de uno de los operadores, iniciará el proceso para imponer, por medio de resolución, la servidumbre de acceso, uso e interconexión correspondiente.

En la solicitud escrita que al efecto deberá elevarse a la CRT, el operador u operadores interesados deberá(n) manifestar que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia así como aquellos en los que haya acuerdo, acompañado de su oferta final.

ARTICULO 4-21. TRAMITE PARA LA IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, el Coordinador General de la CRT correrá traslado de la misma al otro operador, quien dispondrá de cinco (5) días hábiles para formular sus observaciones, comentarios, presentar y solicitar pruebas, y enviar su oferta final.

ARTICULO 4-22. OFERTA FINAL PARA IMPOSICION DE SERVIDUMBRE. La oferta final de que trata los Artículos anteriores deberá presentarse debidamente sustentada. Si cualquiera de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, dando fin al proceso de esta manera.

ARTICULO 4-23. AUDIENCIA DE MEDIACION. Presentadas las ofertas finales el Coordinador General de la CRT dentro del término de tres (3) días fijará la fecha para la celebración de la audiencia de mediación, con el fin de que las partes solucionen sus diferencias. Esta audiencia deberá celebrarse dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del plazo anterior. De la audiencia se levantará el acta respectiva y en caso de llegarse a acuerdo, se firmará el Convenio de Interconexión a más tardar dos (2) días después de la fecha del acuerdo, en cuyo caso se dará por finalizado el proceso.

ARTICULO 4-24. CONCILIACION ANTE LA CRT. De no llegarse a un acuerdo en la audiencia de mediación, el Coordinador General de la CRT en cualquier momento convocará al representante legal de cada parte para promover la conciliación. El representante legal o su apoderado deberá estar facultado para comprometer a su representada en todos los aspectos relacionados con la Interconexión. De cada audiencia, se levantarán sendas actas. En caso de llegarse a un acuerdo en esta etapa, se firmará el Convenio de Interconexión a más tardar dos (2) días después de la fecha de tal acuerdo.

ARTICULO 4-25. FACULTADES DEL ORGANO CONCILIADOR. En desarrollo de la facultad de conciliación, el Coordinador General de la CRT o su delegado, tendrá las siguientes facultades especiales:

4.25.1. Citar a las partes a las audiencias de conciliación;

4.25.2. Proponer fórmulas de conciliación y arreglo de diferencias entre las partes;

4.25.3. Refrendar con su firma las actas en que conste el desarrollo de las audiencias;

4.25.4. Dar curso a la SSPD para que ésta ejerza sus potestades legales, cuando alguna de las partes no asista o dilate injustamente la asistencia a las audiencias;

4.25.5. Las demás que se requieran dentro de la órbita de una eficaz conciliación.

ARTICULO 4-26. ININTERRUPCION DE TERMINOS. La audiencia de mediación y la etapa de conciliación no interrumpe los términos de la imposición de servidumbre de interconexión, a menos que el Comité de Expertos Comisionados así lo dictamine.

ARTICULO 4-27. INASISTENCIA A LAS AUDIENCIAS. Si alguna de las partes no atiende las citaciones que por cualquier medio idóneo le formule el Coordinador General de la CRT, esta conducta se considerará violatoria del régimen de interconexión y la empresa y el representante legal estarán sujetos a todas las sanciones que contempla el Artículo 81 de la Ley 142 de 1994. En

la sanción prevista la certificación que de tal hecho expida el Comité de Expertos Comisionados, será prueba de tal infracción y será remitida a la SSPD para lo de su competencia.

ARTICULO 4-28. PRACTICA DE PRUEBAS. Una vez vencido el plazo establecido en el Artículo 4-21 del presente Título, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT procederá a practicar las pruebas que considere conducentes o aquellas solicitadas por los operadores. La práctica de pruebas se realizará dentro de un período de quince (15) días calendario. Si se requiere el experticio de un perito, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT lo designará dentro de un término máximo de tres (3) días hábiles. En este caso el término probatorio correrá sólo desde la fecha de posesión del mismo ante el Comité de Expertos Comisionados de la CRT.

PARAGRAFO. Serán admisibles todos los medios de prueba señalados en los Códigos Contencioso Administrativo y de Procedimiento Civil.

ARTICULO 4-29. SELECCION DE PERITOS. El Comité de Expertos Comisionados de la CRT seleccionará los peritos de una lista de peritos aprobados. Los peritos se inscribirán y solicitarán aprobación según su profesión y serán elegidos de acuerdo con la naturaleza del conflicto y de conformidad con la Ley. Los costos por la intervención del perito o peritos serán pagados de acuerdo con lo establecido por el Artículo 109 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 4-30. IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE. Cumplido el término para la práctica de pruebas, la CRT decidirá la imposición de la servidumbre de acceso, uso e interconexión, mediante el correspondiente acto administrativo, en un término máximo de diez (10) días hábiles, prorrogable a juicio del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, por diez (10) días hábiles más.

Para efectos de la definición de las condiciones comerciales, técnicas, operativas y económicas de acceso, uso e interconexión, la CRT se ceñirá a los resultados de las pruebas aportadas y analizadas, a los lineamientos y definiciones sobre estos aspectos contenidas en la presente Resolución y al experticio del perito.

En dicho acto administrativo, la CRT decidirá los plazos máximos para implementar la interconexión.

ARTICULO 4-31. SERVIDUMBRE SOBRE LA EJECUCION Y MODIFICACION DE LA INTERCONEXION. Durante el período de ejecución de los contratos de acceso, uso e interconexión o la vigencia del acto administrativo que impuso la servidumbre, la CRT podrá igualmente imponer servidumbres, previo cumplimiento del trámite previsto para la negociación directa, si las partes del contrato de acceso, uso e interconexión o del acto administrativo que impuso la servidumbre no se avienen en materias relacionadas con su ejecución o modificación en cuanto fuere necesario.

ARTICULO 4-32. TERMINO Y REVISION DE LA SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. La servidumbre de acceso, uso e interconexión tendrá una vigencia de diez (10) años, prorrogables por términos iguales mientras los operadores interconectantes y solicitantes no acuerden algo diferente y no opere ninguna de las causales de terminación.

Cuando alguno de los operadores así lo solicite, si a juicio de la CRT fuere necesario, ésta intervendrá en la definición de revisiones y modificaciones a la servidumbre. En todo caso, mientras no se autoricen los cambios, la operación se registrará según los términos anteriores.

La vigencia de la servidumbre de acceso, uso e interconexión en que participe un concesionario de licencia para el establecimiento de operadores del servicio de larga distancia, no podrá sobrepasar la vigencia de dicha licencia.

ARTICULO 4-33. DETERMINACION DE LOS PUNTOS DE INTERCONEXION. La CRT determinará, en la servidumbre de interconexión, el número, ubicación, plazo y demás condiciones de los puntos de interconexión, para lo cual tendrá en cuenta, entre otros, el punto o puntos de interconexión incluidos en la solicitud así como las ofertas finales de las partes. En todo caso el operador solicitante estará en la obligación de asumir los costos de interconexión según se define en la presente Resolución.

CAPITULO IV.

CONDICIONES TECNICAS, OPERATIVAS Y ECONOMICAS DE LA INTERCONEXION

ARTICULO 4-34. PAGO DE LOS COSTOS DE INTERCONEXION, ACCESO Y USO. Los costos de interconexión correrán a cargo del operador solicitante, de acuerdo con el costo de interconexión definido en la presente Resolución. Los costos para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante, serán a cargo de éste.

PARAGRAFO. Los operadores obligados por la Ley 142 de 1994, o por las normas regulatorias establecidas por la CRT a interconectarse a la red de TPBC para cumplir con el acceso universal, deberán solicitar interconexión en los términos de las normas anteriores.

ARTICULO 4-35. DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES ESENCIALES. El operador interconectante deberá poner a disposición del operador solicitante, a Título de arrendamiento, las instalaciones esenciales definidas por la CRT para facilitar la interconexión y la ubicación de los equipos necesarios, y permitir su adecuado funcionamiento. La remuneración por el arrendamiento de las instalaciones esenciales será equivalente al costo más una utilidad razonable.

Sin perjuicio de que el operador interconectante ponga su capacidad disponible al servicio del operador solicitante, éste podrá financiar al operador interconectante las instalaciones esenciales adicionales que sean necesarias para facilitar la interconexión. El operador interconectante no podrá en ningún caso exigir la financiación de dichas instalaciones por parte del operador solicitante.

ARTICULO 4-36. CONSTRUCCION DE LAS OBRAS CIVILES LOCATIVAS DE ADECUACION DE LOS SITIOS DE INTERCONEXION. Las obras civiles locativas necesarias para la adecuación del sitio de interconexión deberán realizarse en un plazo máximo de dos (2) meses, prorrogables por otros dos (2) meses a juicio de la CRT, a partir de la imposición de la servidumbre de acceso, uso e interconexión. Estas obras deberán realizarse a costa del operador interconectante.

ARTICULO 4-37. CAPACIDAD REQUERIDA POR EL OPERADOR QUE SOLICITA EL ACCESO, USO E INTERCONEXION. En la servidumbre de interconexión, la CRT impondrá la obligación al operador interconectante de poner a disposición del operador solicitante la capacidad, en número de circuitos, que efectivamente requiera dicho operador para prestar el servicio a sus usuarios o la que tenga disponible el operador interconectante en este momento. Esta capacidad deberá estar disponible de manera inmediata, a menos que a juicio de la CRT ello sea imposible. En estos casos la CRT otorgará un plazo razonable, y en ningún caso superior a seis(6) meses para efectuar la interconexión.

4.37.1. La CRT tendrá en cuenta que la capacidad requerida no acapare injustamente la disponibilidad del operador interconectante ni exceda injustificadamente las necesidades del operador solicitante, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones a que haya lugar por parte de la SSPD, por violación del régimen de interconexión.

4.37.2. Cuando el operador interconectante compruebe que no tiene capacidad instalada para atender una solicitud, la CRT podrá ordenar la ampliación de su capacidad a cargo del operador interconectante. En este caso, la capacidad deberá estar disponible dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de ejecutoria de la resolución de imposición de la servidumbre. Igualmente, podrá ordenar la ampliación posterior de la red de distribución para que sea posible la ejecución progresiva de la interconexión.

4.37.3. En caso de que a juicio de la CRT el operador interconectante no posea disponibilidad presupuestal o capacidad financiera, el plazo podrá extenderse a la siguiente vigencia presupuestal, o el solicitante podrá financiar las inversiones que sean necesarias.

ARTICULO 4-38. OPERACION Y MANTENIMIENTO DE LOS PUNTOS DE INTERCONEXION. Cada operador será responsable de la operación y mantenimiento de sus equipos.

CAPITULO V.

NORMAS COMUNES A LOS CONTRATOS Y A LAS SERVIDUMBRES DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

ARTICULO 4-39. INFORMACION A LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. Los contratos o servidumbres de acceso, uso e interconexión, sus anexos, adiciones y modificaciones deben incluir todas las condiciones de carácter legal, técnico, comercial, operativo y económico pactadas, o impuestas por la servidumbre, y deberán constar por escrito. La información contenida será de conocimiento público.

Los contratos de interconexión deberán ser enviados a la CRT en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles contados desde la fecha de su firma. La CRT pondrá estos documentos a disposición del público para su consulta y reproducción.

ARTICULO 4-40. PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACION. Las condiciones legales, técnicas, operativas y económicas de los contratos o de las servidumbres de acceso, uso e interconexión no deben ser discriminatorias.

4.40.1. Los contratos o las servidumbres de acceso, uso e interconexión deberán mostrar por separado los detalles de cada uno de los servicios que se prestarán y el valor discriminado de los

mismos. Bajo ningún concepto se podrán contratar dos o más servicios sin distinguir el precio asociado a cada uno de ellos. En consecuencia, se entiende que los precios y condiciones ofrecidos para cada uno de los servicios serán los mismos, independientemente de que los servicios se tomen separada o conjuntamente.

4.40.2. Se considerará como discriminatorio el tratamiento diferencial en las condiciones mencionadas otorgado por el operador interconectante a dos operadores distintos de un mismo servicio, sin que existan diferencias comprobables en los costos de atención. En particular, se considerará en todos los casos como trato discriminatorio el incumplimiento del principio de Acceso igual - Cargo igual.

4.40.3. Las condiciones de acceso, uso e interconexión deberán ser no menos favorables, en los aspectos arriba mencionados, a las ofrecidas a otros operadores, a empresas matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices, empresas en las que sea socio el operador interconectante o a las que utilice para sí mismo el operador interconectante.

ARTICULO 4-41. REQUISITOS DE INFORMACION SOBRE LOS CONTRATOS Y LAS SERVIDUMBRES DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. El acceso, uso e interconexión objeto de los contratos o de las servidumbres cumplirá, al menos, los siguientes requisitos de información:

4.41.1. Descripción específica de los servicios de acceso, uso e interconexión, de los servicios adicionales y de la provisión de instalaciones suplementarias objeto del contrato de acceso, uso e interconexión;

4.41.2. Número y ubicación de los puntos de interconexión, respetando en todo caso la estructura de red del operador interconectante;

4.41.3. Canon de arrendamiento de espacios del operador interconectante o del arrendamiento de enlaces dedicados, cuando haya lugar, ciñéndose en todo caso a las normas pertinentes;

4.41.4. Costos en que incurren los operadores por efectos de la interconexión cuando sean aplicables;

4.41.5. Capacidad disponible en la red de interconexión de la planta interna para el operador que solicita el acceso, uso e interconexión;

4.41.6. Estándares y características técnicas de la interface y señalización;

4.41.7. Condiciones de calidad y oportunidad del servicio;

4.41.8. Índices de conmutabilidad y accesibilidad;

4.41.9. Cargos de acceso y uso de la red de conformidad con las tarifas establecidas por la CRT;

4.41.10. Medición y forma de pago de los cargos de acceso y uso;

4.41.11. Remuneración por los servicios adicionales y provisión de instalaciones suplementarias, cuando haya lugar;

4.41.12. Responsabilidad por las labores de operación y mantenimiento de los puntos de interconexión y contraprestación entre operadores, cuando haya lugar;

4.41.13. Responsabilidad por la construcción de las obras que puedan requerirse para la interconexión y celebración de los actos o contratos necesarios. Las condiciones técnicas de la interconexión deberán sujetarse a los reglamentos pertinentes;

4.41.14. Responsabilidad por la instalación de los equipos u otros aparatos necesarios para la medición de tráfico, y los procedimientos para medir el tráfico;

4.41.15. Fecha prevista para la puesta en funcionamiento de la interconexión pudiendo ser ésta gradual y determinación del cronograma correspondiente y determinación de las responsabilidades a que haya lugar;

4.41.16. Materias adicionales tales como plazo del contrato, procedimiento para revisiones del mismo por actualizaciones tecnológicas del sistema, garantías y otros aspectos que se estimen conducentes para garantizar el cumplimiento del contrato o de la servidumbre;

4.41.17. Plazos y sanciones por incumplimiento;

4.41.18. Los demás aspectos referidos al acceso, uso e interconexión de que tratan la Ley 142 de 1994 y la presente Resolución;

4.41.19. Diagrama de enlace entre los sistemas;

4.41.20. Formas de pago;

4.41.21. Procedimientos, con base a los cuales se calcularán los pagos;

4.41.22. Procedimiento para intercambiar la información necesaria para el buen funcionamiento de la red y el mantenimiento de un nivel adecuado de interconexión;

4.41.23. Términos y procedimientos para la provisión de llamadas de emergencia;

4.41.24. Procedimientos para detectar y reparar averías, incluyendo el tiempo máximo a permitir para los distintos tipos de reparaciones;

4.41.25. Procedimientos para intercambiar información referente a cambios en la red que afecten a las partes interconectadas, junto con plazos razonables para la notificación y la objeción por parte de la otra parte interesada;

4.41.26. Responsabilidad que se derive por la subutilización de la capacidad de interconexión solicitada.

ARTICULO 4-42. SERVICIOS ADICIONALES. Cuando a ello hubiere lugar, el contrato de interconexión deberá contener las condiciones del operador de TPBCL y TPBCLE que origina la llamada para prestar, los servicios adicionales a cambio de una remuneración que definan los operadores en el contrato, teniendo en cuenta los costos de servir más la utilidad razonable.

ARTICULO 4-43. CARGOS POR SERVICIOS ADICIONALES Y PROVISION DE INSTALACIONES SUPLEMENTARIAS. Los operadores tienen el derecho de negociar en los contratos, libremente entre sí o con terceros, la remuneración por la prestación de los servicios adicionales y la provisión de instalaciones suplementarias atendiendo en todo caso a los principios generales de que el valor se determinará de mutuo acuerdo según costos más utilidad razonable.

4.43.1. La facturación y el cobro por cada servicio adicional y por la provisión de instalaciones deberá hacerse de manera discriminada.

4.43.2. Las condiciones de suministro de estos servicios adicionales y de la provisión de instalaciones, cuando haya lugar en este último caso, deberán aparecer explícitamente en el contrato entre los operadores o la servidumbre de acceso, uso e interconexión.

ARTICULO 4-44. PROCESO DE NEGOCIACION DEL SERVICIO DE FACTURACION Y RECAUDO. Los operadores de TPBC negociarán con otros operadores de telecomunicaciones las condiciones y el precio por los servicios de facturación, recaudo y recepción de reclamos, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Título y en todo evento teniendo en cuenta los principios de transparencia y no-discriminación.

Los operadores acordarán el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas facturadas o recaudadas. En todo caso los operadores de TPBC deberán realizar las transferencias al operador beneficiario en un plazo no superior a sesenta (60) días calendario, contados a partir de la fecha en que se remitió la información requerida para facturar. Si tal transferencia no se efectuare en los términos y plazos acordados se reconocerán al operador beneficiario intereses de mora sobre las sumas dejadas de transferir.

Los operadores de TPBC que presten los servicios de facturación, recaudo y recepción de reclamos a que hace referencia el presente Artículo, publicarán periódicamente las tarifas correspondientes a los mencionados servicios.

ARTICULO 4-45. INFORMACION NUMERICA DE LOS USUARIOS Y SERVICIO DE DIRECTORIO TELEFONICO. Los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR estarán en la obligación de publicar conjunta o independientemente directorios telefónicos que contengan la identificación numérica de todos los usuarios del respectivo municipio, distrito o área geográfica, aun cuando dichos usuarios sean servidos por otro u otros operadores y disponer de un servicio de identificación numérica de todos los usuarios. Para el efecto, dichos operadores deberán facilitar la inserción, en los directorios telefónicos y en los sistemas de información numérica de usuarios, de la información sistematizada sobre todos los suscriptores o usuarios de los otros operadores de los mismos servicios que operen en el mismo municipio, distrito o área geográfica.

Cuando los operadores a que hace referencia este Artículo decidan hacer una publicación conjunta la distribución de los costos e ingresos entre operadores por concepto de estas actividades, se hará de acuerdo con el número de líneas de cada operador, salvo que la CRT disponga otra cosa.

Cuando el servicio de TPBCLD se encuentre en competencia, los operadores aquí mencionados deberán incluir en sus directorios telefónicos la información necesaria para acceder a los diferentes operadores.

ARTICULO 4-46. INTERCONEXION DE REDES DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. Cuando en un mismo municipio existan dos o más operadores de TPBCL, TPBCLE o TMR, o cuando en un mismo departamento existan dos o más operadores de TPBCLE, algunos de cuyos usuarios estén sometidos a condiciones de competencia, la comunicación entre los usuarios de los municipios donde existan dos o más operadores de TPBCLE no constituirá un servicio de larga distancia.

En consecuencia, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de proveer el acceso generalizado a los usuarios de otras redes de TPBCL, TPBCLE y TMR en el municipio o distrito adyacente o dentro del departamento donde presten sus servicios. En particular, los operadores de estos servicios deberán interconectarse directamente con las otras redes de TPBCL, TPBCLE y TMR.

ARTICULO 4-47. INCUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO O DE LA SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. El incumplimiento por parte de cualquier operador de TPBC de los términos y condiciones establecidos en la servidumbre o contrato será considerado como una práctica restrictiva a la competencia y la CRT solicitará a la SSPD que adelante investigaciones e imponga sanciones de conformidad con el Artículo 81 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las acciones derivadas del contrato. La remisión que de esta información haga la CRT a la SSPD constituirá prueba pericial.

ARTICULO 4-48. INFORMACION SOBRE TRAFICO PARA LA PLANEACION DE LA RED. La servidumbre o el acuerdo de acceso, uso e interconexión entre las redes de los operadores del servicio de TPCLD con las redes de los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE o TMR o de estos últimos entre sí, incluirá la obligación para los operadores de suministrarse mutuamente y suministrar a la CRT información sobre proyecciones de tráfico compartido por los dos (2) años siguientes, revisables cada seis (6) meses.

La falta de entrega de información a la CRT o la sobreestimación negligente o intencionada de la capacidad necesaria en la red, según evaluación de la CRT, serán sancionadas de acuerdo con lo que estipule la servidumbre o contrato correspondientes, sin perjuicio de las investigaciones y sanciones que correspondan a la SSPD.

PARAGRAFO. El interconectante, cuando lo estime conveniente, podrá solicitar al Comité de Expertos Comisionados de la CRT que el operador solicitante constituya una póliza de responsabilidad civil que garantice los costos de instalaciones sobredimensionadas no utilizadas.

ARTICULO 4-49. COMITE MIXTO DE INTERCONEXION. En los contratos de interconexión o de servidumbre de acceso, uso e interconexión se establecerá la conformación de un Comité Mixto de Acceso, Uso e Interconexión que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El comité mixto de acceso, uso e interconexión estará compuesto paritariamente por representantes de ambos operadores.

Sólo cuando dicho Comité no llegue a acuerdos directos, los cuales deberán discutirse dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, los representantes legales de los operadores podrán solicitar la intervención de la CRT. En cada reunión del comité mixto de que trata el presente Artículo, se levantarán actas sobre los temas tratados. El Coordinador General de la CRT podrá solicitar dichas actas en caso de que su intervención sea requerida.

ARTICULO 4-50-A. RENUNCIA A LA SERVIDUMBRE. <Artículo adicionado por el artículo 3o. de la Resolución CRT-157 de 1999. El texto es el siguiente:> El operador solicitante puede renunciar a la servidumbre impuesta por la CRT, caso en el cual la servidumbre dejará de ser obligatoria. La renuncia debe hacerse de buena fe, sin abusar del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al operador interconectante y no afecte a los usuarios o al servicio.

ARTICULO 4-50-B. INCUMPLIMIENTO DE CRONOGRAMAS DE INTERCONEXIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 4o. de la Resolución CRT-157 de 1999. El texto es el siguiente:> De presentarse incumplimiento sin justa causa de los cronogramas de interconexión previstos en los actos de imposición de servidumbre o en los contratos de interconexión, la CRT podrá autorizar que el tráfico con destino al nodo que no se pudo interconectar, se enrute a través de cualquier otra interconexión existente. El operador que incumplió recibirá únicamente el valor del cargo de acceso a que tendría derecho si se hubiere dado la interconexión y deberá asumir los costos de transporte de la llamada.

En estos casos el operador afectado únicamente podrá re-enrutar el tráfico hacia los nodos en donde se incumplió el cronograma, hasta tanto se provea la interconexión definitiva. Cualquier uso indebido de la autorización de re-enrutamiento del tráfico, será considerado como una grave violación al régimen de interconexión y la CRT ordenará la suspensión inmediata de cualquier re-enrutamiento autorizado, sin perjuicio de las sanciones previstas en la Ley 142 de 1994.

CAPITULO VI.

REGLAS ESPECIFICAS DE INTERCONEXION PARA LOS SERVICIOS DE TPBCLD

ARTICULO 4-51. REGLAS ESPECIFICAS DE INTERCONEXION PARA TPBCLD. Para asegurar la competencia, la interconexión de las redes de TPBCLD con las redes de TPBCL y TPBCLE y con las demás redes públicas de telecomunicaciones a las que se refiere esta Resolución, se efectuará bajo los principios de igualdad de condiciones y de acceso igual - cargo igual. Especialmente, se observarán las siguientes normas:

4.51.1. Igualdad de Condiciones Técnicas, Operativas, Comerciales y Económicas. Los operadores de las redes de TPBCL, TPBCLE y TMR estarán obligados a prestar servicios de interconexión en condiciones técnicas, operativas, comerciales y económicas, no discriminatorias, a todo operador de TPBCLD que lo solicite.

4.51.2. Tratamiento no Discriminatorio. Los operadores de las redes de TPBCL, TPBCLE y TMR que sean socios en empresas concesionarias de licencias para el establecimiento de operadores de TPBCLD, no otorgarán a estas empresas condiciones comerciales, técnicas, operativas o económicas, que impliquen discriminación, en relación con las que ofrezcan a los demás operadores. Asimismo, no podrán rechazar ni discriminar el tráfico de dichos operadores o de alguno de ellos en beneficio propio o de otra persona.

4.51.3. Igualdad de Acceso de los Usuarios. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR, garantizarán a todos sus usuarios la posibilidad de escoger para sus llamadas de larga distancia cualquiera de los operadores de licencias para el establecimiento llamadas de larga distancia que presten servicio en la localidad en la que se encuentra el usuario.

4.51.4. Cargos por Servicios Adicionales. Las empresas de TPBCL, TPBCLE y TMR, deberán definir la remuneración por otros servicios adicionales, tales como: registro de tráfico, facturación, gestión de reclamos, fallas y errores, servicios de operadora y otros. Las tarifas serán fijadas de mutuo acuerdo entre el operador de TPBCL, TPBCLE y TMR correspondiente y el operador de TPCLD, con base a los costos, más una utilidad razonable.

4.51.5. Manejo de Información del Mercado de los Usuarios. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deberán poner a disposición de todos los operadores, en igualdad de condiciones, la información mínima referente a toda la base de datos de sus usuarios. La información mínima de la base de usuarios está constituida por el nombre, dirección y el número de identificación del suscriptor. La información adicional a la mínima, que se suministre a un operador, deberá ponerse a disposición de los demás operadores inmediatamente y de oficio.

ARTICULO 4-52. GARANTIA DE INTERCONEXION Y FACILIDAD DE ACCESO. De conformidad con el Artículo 11 numerales 11.6 y 28 de la Ley 142 de 1994, para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios de TPBCLD tienen la obligación de facilitar el acceso e interconexión en los términos de esta Resolución.

Todos los operadores de TPBC otorgarán para cada servicio iguales condiciones administrativas, financieras y operativas de interconexión de redes a aquellos operadores que presten otros servicios de telecomunicaciones debidamente autorizados por la ley o por la autoridad competente.

ARTICULO 4-53. INTERCONEXION CON OPERADORES DE TPBCLE. Tratándose de la interconexión, un operador de TPBC que preste sus servicios en varios municipios adyacentes ubicados dentro de un mismo departamento se entenderá como operador de TPBCLE y para todos los efectos la red de telecomunicaciones que presta dicho servicio se entenderá como una única red.

ARTICULO 4-54. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LARGA DISTANCIA.- En desarrollo de la obligación legal que tienen todos los operadores de TPBC de facilitar la interconexión y el acceso a los bienes empleados para la organización y prestación del servicio, en especial a las redes e infraestructura asociadas para tal fin en los términos de la presente Resolución, los operadores de TPCLD negociarán directamente la definición de los aspectos económicos relacionados con el transporte, el servir de operador de tránsito, y las instalaciones suplementarias.

La negociación directa de que trata el presente Artículo se someterá, en todo evento, al principio de acceso igual - cargo igual según la definición de la presente Resolución y las interfaces deberán cumplir con las recomendaciones de la UIT y los Planes Técnicos Básicos que les sean aplicables.

Texto original de la Resolución 104 de 1998:

4.11.B.2. Interconexión TPBC con TPBCLE. La interconexión con las redes TPBCLE se realizarán en cualquier nodo de interconexión que haya sido informado a la CRT.

TITULO V.

TARIFAS.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

CAPITULO I.

GENERALIDADES DEL RÉGIMEN.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación Anterior>

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES .

ARTICULO 5-1. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-1. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE TARIFAS. El presente régimen de tarifas se aplica a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 142 de 1994, con lo prescrito en el Artículo 28 del Decreto 2167 de 1992 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o complementen.

ARTICULO 5-1-1. AMBITO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El presente régimen de tarifas se aplica a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 28 del Decreto 2167 de 1992, la Ley 142 de 1994, el artículo [37](#) del Decreto 1130 de 1999, la Ley 555 de 2000 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o complementen.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-1-2. OBJETO DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El objeto del presente régimen es establecer los criterios, parámetros y metodologías para el cálculo y/o fijación de las tarifas de los

diferentes servicios, con el fin de orientar las tarifas a costos eficientes para la protección de los usuarios, promover la sana competencia y el desarrollo y eficiencia del sector, e incrementar la cobertura y el servicio universal.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-1-3. RÉGIMENES DE REGULACIÓN. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Se fijan tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de los servicios de telecomunicaciones: régimen de libertad, régimen vigilado y régimen regulado.

5.1.3.1 Régimen de Libertad. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios.

5.1.3.2 Régimen Vigilado. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores de telecomunicaciones determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

5.1.3.3 Régimen Regulado. Régimen de tarifas mediante el cual la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley".

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Artículo subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-1-3. RÉGIMENES DE REGULACIÓN. *Existirán tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de servicios de telecomunicaciones: régimen de libertad, régimen vigilado y régimen regulado.*

5-1-3-1. RÉGIMEN DE LIBERTAD. *Régimen de tarifas mediante el cual los operadores de los servicios de telecomunicaciones determinarán libremente las tarifas a sus clientes, usuarios o consumidores.*

La CRT podrá solicitar en cualquier momento a los operadores, las metodologías, estudios y memorias de cálculo con base en los cuales tomaron sus decisiones de tarifas sometidas a este régimen.

5-1-3-2. RÉGIMEN VIGILADO. *Régimen de tarifas mediante el cual los operadores de telecomunicaciones pueden determinar libremente las tarifas de venta a sus clientes, usuarios o consumidores. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.*

La CRT podrá solicitar en cualquier momento a los operadores, las metodologías, estudios y memorias de cálculo con base en los cuales tomaron sus decisiones de tarifas sometidas a este régimen. Para efectos de los servicios de TPBC este régimen equivaldrá a lo establecido en el artículo 14-11 de la Ley 142 de 1994.

5-1-3-3. RÉGIMEN REGULADO. Régimen de tarifas mediante el cual la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus clientes, usuarios o consumidores. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

PARAGRAFO. La información solicitada por la CRT en relación con las metodologías, estudios y memorias de cálculo con base en las cuales los operadores de servicios de telecomunicaciones tomaron las decisiones tarifarias a las que se hace referencia en este artículo, será de carácter estrictamente confidencial.

ARTICULO 5-1-4. CRITERIOS GENERALES DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. <Texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:>

<Inciso 1o. modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deben fijarse de acuerdo con las normas establecidas para cada servicio y con base en los siguientes criterios:.

<Notas de vigencia>

- Inciso 1o. modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-304 de 2000.

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

<INCISO 1o.> Todas las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán ajustarse además de los criterios señalados en las normas legales vigentes, a los siguientes criterios:

5-1-4-1. Todos los operadores involucrados en una comunicación tendrán derecho a percibir una justa compensación por la misma.

5-1-4-2. Ningún operador podrá recibir varios pagos por la prestación de un mismo servicio.

5-1-4-3. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán reflejar los costos de la prestación de dichos servicios, más una utilidad razonable.

5-1-4-4. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán ser integrales, de modo que incluyan la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada.

5-1-4-5. Todos los servicios de telecomunicaciones estarán sometidos al régimen de libertad de tarifas, excepto en los casos señalados en este Título o cuando la CRT resuelva lo contrario.

5-1-4-6. En ningún caso los operadores de telecomunicaciones podrán cobrar tarifas predatorias.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

CAPITULO II.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA - TPBC .

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación Anterior>

CAPITULO II.

REGISTRO DE TARIFAS

ARTICULO 5-2. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-2. OBJETO DEL REGIMEN DE TARIFAS. El objeto del presente régimen es establecer los criterios y metodologías para el cálculo de las tarifas de los diferentes servicios y orientar las tarifas a costos con el fin de proteger a los usuarios, promover la sana competencia, así como el desarrollo y la eficiencia del sector e incrementar la cobertura y el servicio universal.

ARTICULO 5-2-1. REGIMEN TARIFARIO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas de los servicios de TPBC estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas a menos que la CRT establezca lo contrario.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TPBC LOCAL

ARTICULO 5-2-2. CONDICIONES PARA FIJAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS TPBCL. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Cada operador podrá ofrecer a sus usuarios diferentes alternativas o planes tarifarios. Los planes diseñados por los operadores de TPBCL estarán sujetos a las siguientes pautas:

5-2-2-1. Los operadores podrán diseñar planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios, sin perjuicio de las normas de la promoción de la competencia en la ley y en la presente resolución.

5-2-2-2. Los operadores que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de la CRT, no

exista suficiente competencia en dicho mercado, deberán ofrecer un plan tarifario básico que estará sometido al régimen regulado de tarifas.

5-2-2-3. Los operadores de los servicios de TPBCL que tengan una participación igual o superior al 60% del respectivo servicio en el mercado relevante podrán demostrar que existe suficiente competencia en dicho mercado, caso en el cual la CRT, luego del análisis respectivo, podrá excluir su plan tarifario básico del régimen de libertad regulada de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-2-3. PLAN TARIFARIO BÁSICO DE TPBCL. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Para el cálculo de las tarifas que se aplicarán en el plan tarifario básico para el servicio de TPBCL al que se refiere el artículo 5-2-2-2, deberán seguirse las disposiciones previstas en los Anexos 005, 006 y 007 de la presente resolución.

PARAGRAFO. Cuando los operadores de TPBCL y TPBCLE ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, en la publicidad que hagan sobre las mismas, deberán presentarlas junto con el plan tarifario básico, de manera que sean comparables.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

CAPITULO III.

FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.

ARTICULO 5-3. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-3. CRITERIOS GENERALES DEL REGIMEN DE TARIFAS. De conformidad con lo prescrito en la Ley 142 de 1994, existirán tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de servicios de telecomunicaciones: libertad regulada, libertad vigilada y libertad de tarifas.

Para los efectos de la presente Resolución, las tarifas de los servicios de telecomunicaciones fijadas por los operadores seguirán los principios generales establecidos en la Ley 142 de 1994 cuando les sean aplicables y en todos los casos, los que se enuncian a continuación:

5.3.1. El régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia;

5.3.2. Todos los operadores involucrados en una comunicación tendrán derecho a percibir una justa compensación por la misma, salvo las normas que a la fecha establezcan lo contrario;

5.3.3. Ningún operador tendrá derecho a participaciones económicas en el producto generado por la prestación de un servicio a cargo de otro operador;

5.3.4. Ningún operador podrá recibir varios pagos por la prestación de un mismo servicio;

5.3.5. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán reflejar los costos de la prestación de dichos servicios, más una utilidad razonable;

5.3.6. Todos los servicios de telecomunicaciones estarán sometidos al régimen de libertad vigilada de tarifas, excepto en los casos señalados en este Título o cuando la CRT resuelva lo contrario;

5.3.7. En ningún caso los operadores de telecomunicaciones podrán cobrar tarifas predatorias;

5.3.8. Los operadores de Telecomunicaciones aplicarán los cargos de acuerdo con la regulación vigente en el momento de su causación.

ARTICULO 5-3-1. FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA TPBCL. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los factores de subsidios y contribuciones establecidos en la presente resolución aplicarán a todos los planes tarifarios de los servicios de TPBCL, el componente local de TPBCLE y el componente local de TMR. Para su cálculo y aplicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

5.3.1.1 Los factores de contribución que se aplican a los estratos V, VI e Industrial y Comercial deberán mantenerse en sus porcentajes actuales hasta el 31 de diciembre de 2001 y podrán aplicarse a los cargos de conexión, fijo y de consumo. A partir de dicha fecha se ajustarán a los topes establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996 y en ningún caso serán inferiores al 20%.

5.3.1.2 Cuando los factores de contribución actuales excedan de 20% para el estrato V, 25% para el estrato VI y 30% para la categoría Industrial y Comercial, deberán reducirse hasta los valores anteriormente enunciados, los que permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2001. Después de esta fecha deberán ser ajustados a los límites previstos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996 y aquellas que las modifiquen, adicionan o sustituyan.

5.3.1.3 Los subsidios actualmente aplicados a los estratos I, II y III deberán ajustarse linealmente hasta alcanzar, el 31 de diciembre de 2001, los límites establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996. Para usuarios de los estratos I, II y III solo se subsidiará los cargos de conexión y fijo y, el consumo básico de subsistencia.

5.3.1.4 Los montos de los subsidios o contribuciones deberán aparecer discriminados en la factura al usuario.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-3-1. FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA TPBCL. Los factores de subsidios y contribuciones establecidos en la presente resolución aplicarán a todos los planes tarifarios de los servicios de TPBCL, el componente local de TPBCLE y el componente local de TMR. Para su cálculo y aplicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

5-3-1-1. Los factores de contribución que se aplican a los estratos V, VI e Industrial y Comercial deberán mantenerse en sus porcentajes actuales hasta el 31 de diciembre de 2001- A partir de dicha fecha se ajustarán a los topes establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996 y en ningún caso serán inferiores al 20%.

5-3-1-2. Cuando los factores de contribución actuales excedan de 20% para el estrato V, 25% para el estrato VI y 30% para la categoría Industrial y Comercial, deberán reducirse hasta los valores anteriormente enunciados, los que permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2001- Después de esta fecha deberán ser ajustados a los límites previstos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996 y aquellas que las modifiquen, adicionan o sustituyan.

5-3-1-3. Los subsidios actualmente aplicados a los estratos I, II y III deberán ajustarse linealmente a los límites establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996, para llegar a los límites establecidos en la Ley el 31 de diciembre de 2001- Para usuarios de los estratos I, II y III solo se subsidiará el cargo fijo y el consumo básico de subsistencia.

5-3-1-4. Los montos de los subsidios o contribuciones deberán aparecer discriminados en la factura al usuario.

ARTICULO 5-3-2. FACTORES DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES SOMETIDOS AL RÉGIMEN VIGILADO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE cuyas tarifas estén sometidas al régimen vigilado, aplicarán como factores máximos de subsidios, los límites previstos en el artículo [99-6](#) de la Ley 142 de 1994 y utilizarán para el cálculo el procedimiento del Artículo [5-3-4](#) de la presente resolución. Los factores de contribución para los estratos V, VI y la categoría Industrial y Comercial serán iguales a los aplicados por el operador dominante en su respectivo mercado relevante o, en su defecto, el del operador establecido.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-3-3. CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores deberán dar cumplimiento a las restricciones previstas en la Ley 142 de 1994 en lo referente al otorgamiento de subsidios, entre otras lo relativo al consumo básico o de subsistencia, el cual corresponde a doscientos cincuenta (250) impulsos por mes o al equivalente en la medida seleccionada por el operador.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-3-4. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS BALANCES TRIMESTRALES ENTRE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es

el siguiente:> Antes de iniciar un trimestre, el operador deberá calcular el monto trimestral que se espera recaudar por concepto de contribuciones. Igualmente, deberá calcular el monto trimestral que se espera aplicar por concepto de subsidios, utilizando los valores porcentuales vigentes para la empresa.

5-3-4-1. Si el monto calculado por concepto de contribuciones es superior o igual al monto calculado por concepto de subsidios, aplicará los factores resultantes.

5-3-4-2. Si el monto calculado por concepto de contribuciones es inferior al monto calculado por concepto de subsidios, el operador podrá solicitar al Fondo de Comunicaciones la diferencia, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Gobierno Nacional. Si luego de obtener los recursos del Fondo de Comunicaciones sigue existiendo diferencia, o si el Fondo responde negativamente, el operador podrá disminuir los subsidios aplicando cualquiera de los siguientes criterios:

a) Eliminar subsidios para el estrato III, en primera instancia y en caso de requerirse, disminuir proporcionalmente los subsidios de estratos I y II; o

b) Disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I, II y III.

5-3-4-3. Si después de facturar y recaudar existe déficit entre lo recaudado por contribuciones y lo aplicado por subsidios, dicha cifra se podrá incluir dentro de las proyecciones del trimestre siguiente aplicando el procedimiento del artículo 5-3-4-1 y 5-3-4-2.

5-3-4-4. Si después de facturar y recaudar existe superávit entre lo facturado y lo recaudado y existen proyecciones deficitarias para el siguiente trimestre el superávit podrá utilizarse para cubrir dicho déficit.

5-3-4-5. Si después de facturar y recaudar existe superávit y si la siguiente proyección trimestral no tiene déficit, ese superávit deberá transferirse al Fondo de Comunicaciones.

5-3-4-6. Los operadores deberán reportar al Fondo de Comunicaciones dentro de los quince (15) días siguientes al finalizar cada trimestre, los cálculos de las proyecciones trimestrales de los subsidios y contribuciones. Así mismo deberán reportar los valores recaudados trimestralmente.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

CAPITULO IV.

MEDICION Y FACTURACION DE TBPCL.

ARTICULO 5-4. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Parágrafo adicionado por el artículo [9o.](#) de la Resolución GRT 104 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-4. REGISTRO DE TARIFAS. Todos los operadores de telecomunicaciones deberán radicar sus tarifas en el Registro de Tarifas de la CRT, cuando sus servicios se encuentren sometidos al régimen de libertad regulada o libertad vigilada de tarifas. El Registro de Tarifas será público y podrá ser consultado por cualquier interesado.

Las empresas tendrán un término de diez (10) días calendario contados a partir de la aprobación de las tarifas para registrar las tarifas o las modificaciones a las mismas, sin perjuicio de lo establecido en el Título VII de la presente Resolución.

La CRT podrá diseñar formatos para que los operadores de servicios de telecomunicaciones registren adecuadamente las tarifas de los diferentes servicios.

En ningún caso se entenderá que el Registro de Tarifas implica autorización alguna de las tarifas registradas por parte de la CRT.

PARAGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo [9o.](#) de la Resolución 104 de 1998.> Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán registrar ante la CRT, el valor único y total de la tarifa cobrada a sus usuarios para cada llamada, la cual deberá incluir los costos incurridos por el pago de tarifas a otros operadores de telecomunicaciones de conformidad con el artículo [3o.](#) de la Ley 422 de 1998.

ARTICULO 5-4-1. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> La facturación y medición por el consumo del servicio de TPBCL y TPBCLE en su componente local, se deberá tasar, tarifificar y facturar a sus usuarios, utilizando alguna de las siguientes alternativas:

- a) Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarifificar y facturar el consumo en impulsos de 180 segundos utilizando el método Karlsson Modificado;
- b) Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarifificar y facturar a sus usuarios por el consumo del servicio, en minutos y fracción de minutos o en segundos.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-4-2. FACTURACION. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE, en su componente local, deberán 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 y el número de unidades consumidas en el período de facturación, así como los montos de subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-4-3. INDEPENDENCIA DE COBROS. <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones que facturen servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, deberán 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 podrán suspender los servicios de telecomunicaciones en aquellos casos en los que se haya presentado oportunamente una reclamación o recurso correspondiente, y éstos se encuentren pendientes de decisión.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-4-3. INDEPENDENCIA DE COBROS. De conformidad con el artículo [147](#) de la Ley 142 de 1994, no se podrá suspender el servicio de TPBC, por el incumplimiento en el pago de cualquier otro servicio de telecomunicaciones.

CAPITULO V.

RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA LOCAL EXTENDIDA (TPBCLE) .

ARTICULO 5-5. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-5. PUBLICIDAD POR PARTE DE LA CRT. Las tarifas registradas serán difundidas a través del órgano de publicidad que establezca para tales fines la CRT. De igual modo, a solicitud de cualquier interesado, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT expedirá la información relativa a las tarifas de los diferentes servicios registradas por los operadores.

ARTICULO 5-5-1. COMPONENTES DE LAS TARIFAS DE TPBCLE. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas del servicio de TPBCLE tendrán un componente por el servicio local y otro componente por distancia.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-5-2. COMPONENTE LOCAL DEL SERVICIO DE TPBCLE.

<Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El componente local del servicio TPBCLE se someterá a las mismas reglas y criterios del servicio de TPBCL.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-5-3. COMPONENTE POR DISTANCIA DEL SERVICIO DE TPBCLE.

<Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El componente por distancia del servicio de TPBCLE estará sometido al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-5-4. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.

<Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, deberán discriminar en la factura al usuario, al menos la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, ciudad destino, duración o número de unidades consumidas, valor por unidad de consumo y valor total de la llamada. Estos requisitos de las facturas deberán cumplirse a más tardar cuatro (4) meses a partir de la expedición de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

CAPITULO VI.

RÉGIMEN TARIFARIO SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA (TPBCLD).

ARTICULO 5-6. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-6. DIFUSION DE LAS TARIFAS POR PARTE DE LOS OPERADORES. Todos los operadores TPBC deberán difundir ampliamente, en un periódico o medio de comunicación masivo con cubrimiento en el área donde prestan el servicio, o de cubrimiento nacional, las decisiones que

adopten en materia tarifaria antes de su aplicación, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo [125](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5-6-1. RÉGIMEN DE TARIFAS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas del servicio de TPBCLD estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-6-2. TARIFAS PARA LOS MUNICIPIOS NBI. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los municipios con altos índices de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) según la lista que proporcione el Departamento Nacional de Planeación (DNP), tendrán una tarifa de TPBCLD reducida al menos en un 20%, para sus llamadas salientes.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-6-3. TARIFAS A LOS USUARIOS DE TPBCLD. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El operador de TPBCLD podrá ofrecer a sus usuarios planes tarifarios, descuentos, precios diferenciales de horario u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a los operadores de TPBCLD de sus obligaciones frente a terceros.

En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-6-4. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCLD, deberán discriminar en la facturación del servicio por lo menos la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas, ciudad destino, valor por unidad de consumo y valor total de la llamada.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

CAPITULO VII.

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL RURAL (TMR).

ARTICULO 5-7. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-7. REMISION DE INFORMACION ESTADISTICA. Los operadores de TPBC deberán reportar a la CRT con una periodicidad trimestral correspondiente a los períodos de enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre y octubre a diciembre, en el formato correspondiente para cada tipo de servicio, establecido por el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, la información que incluya las estadísticas mensuales de: facturación, tráficos y número de líneas, desagregadas por estrato socioeconómico, tipo de servicio y cargo tarifario. Esta información deberá remitirse durante los treinta (30) días calendario siguientes al trimestre correspondiente.

ARTICULO 5-7-1. RÉGIMEN DE TARIFAS. <Artículo subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas del servicio de TMR estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

CAPITULO VIII.

SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC Y PCS).

ARTICULO 5-8. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-8. ALCANCE. Las fórmulas tarifarias y demás aspectos definidos en el presente Capítulo se aplicarán a los operadores de TPBCL y TPBCLC que se encuentren bajo el régimen de libertad regulada y a aquellos operadores que se encuentren bajo el régimen de libertad vigilada, cuando se refiera expresamente a ellos.

ARTICULO 5-8-1. RÉGIMEN TARIFARIO DE TELEFONÍA MÓVIL. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los servicios de telefonía móvil (TMC y PCS) estarán sometidos al régimen vigilado de tarifas. En consecuencia, los operadores de telefonía móvil podrán aplicar a sus abonados estructuras tarifarias que

incluyan descuentos, franquicias de tiempo, precios diferenciales de horario u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a estos operadores de sus obligaciones frente a terceros.

En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-8-2. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los abonados de los servicios de telefonía móvil pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia, un cargo correspondiente al uso de la Red Móvil, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador móvil, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

PARAGRAFO. <Parágrafo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de redes de TMC y PCS en ningún caso tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia que efectúen sus abonados usando la RTPC de larga distancia, pero tendrán derecho a percibir el cargo de acceso y uso de las redes de TMC y PCS previsto en el artículo [5-10-6](#) de la presente resolución Estos operadores deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

<Notas de vigencia>

- Parágrafo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

PARAGRAFO. Los operadores de las Redes de Telefonía Móvil, en ningún caso, tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia nacional o internacional que efectúen sus abonados usando la RTPC de larga distancia con excepción de lo previsto en el artículo [5-10-6](#). El operador móvil podrá servir de intermediario para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en los incisos anteriores.

ARTICULO 5-8-3. MEDICIÓN Y FACTURACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de telefonía móvil, deberán discriminar sin costo alguno para el usuario en la facturación del servicio por lo menos la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas, valor por unidad de consumo y valor total de la llamada.

De igual modo, deberán incorporar dentro de la misma factura los conceptos que se deriven de las llamadas cursadas por suscriptores o usuarios, tales como larga distancia, roaming, entre otros.

PARAGRAFO. Los operadores de telefonía móvil contarán con un período máximo de cuatro (4) meses, a partir de la expedición de la presente resolución para implementar lo previsto en el presente artículo.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-9. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-9. REGIMEN TARIFARIO DE LIBERTAD REGULADA. Las tarifas de los operadores de TPBCL y TPBCLE estarán sometidas al régimen de libertad regulada cuando dichos operadores tengan una participación igual o superior al 60% del respectivo servicio en el mercado relevante, no exista un operador alternativo o cuando no exista suficiente competencia en concepto de la CRT. En estos casos las tarifas por los servicios de TPBCL y TPBCLE para los usuarios se establecerán de acuerdo con las metodologías establecidas en este Título.

5.9.1. Los operadores de los servicios de TPBCL y TPBCLE que tengan una participación igual o superior al 60% del respectivo servicio en el mercado relevante podrán demostrar que existe suficiente competencia en el mercado, caso en el cual la CRT, luego del análisis respectivo, los excluirá del régimen de libertad regulada.

5.9.2. Los operadores de TPBCLE sometidos al régimen de libertad regulada de tarifas, deberán desarrollar la metodología tarifaria de que trata el presente Capítulo, en forma independiente para cada uno de los departamentos donde opere.

CAPITULO IX.

SERVICIOS DE ACCESO TRONCALIZADO (Trunking)

ARTICULO 5-9-1. RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE ACCESO TRONCALIZADO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los servicios de acceso troncalizado (Trunking) se encuentran en régimen de libertad de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-9-2. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS A SUSCRIPTORES. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores del servicio de acceso troncalizado (Trunking), deberán informar a sus suscriptores de manera previa, los

ajustes o modificaciones a las tarifas del servicio para lo que utilizarán medios idóneos de difusión y divulgación de las mismas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-9-3. INFORMACIÓN A USUARIOS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los prestadores del servicio de acceso troncalizado (Trunking), deberán incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada desde la red de otro operador, que aplicarán las tarifas de este servicio, creando un mecanismo de aceptación que permita al usuario la opción de utilizar o rechazar el servicio.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-10. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Numeral 5-10-5 adicionado por el artículo [10](#) de la Resolución GRT 104 de 1998.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-10. CARGOS EN EL REGIMEN DE LIBERTAD REGULADA. Los operadores de TPBCL y TPBCLC, que se encuentren en libertad regulada de tarifas, cobrarán a los usuarios los siguientes cargos:

5.10.1. Cargo por aporte de conexión; 5.10.2. Cargo fijo; 5.10.3. Cargo variable por consumo de TPBCL; 5.10.4. Cargo variable por consumo de TPBCLC, cuando éste aplique. 5.10.5. <Numeral adicionado por el artículo [10](#) de la Resolución 104 de 1998.> El cargo del numeral anterior estará sometido al régimen de libertad vigilada de tarifas.

CAPITULO X.

CARGOS POR INTERCONEXIÓN ENTRE OPERADORES

ARTICULO 5-10-1. REGISTRO. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-1. Todos los cargos de acceso y uso de las redes deberán ser registrados ante la CRT.

ARTICULO 5-10-2. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TPBCL. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Numeral 5-10-2-4 modificado por el artículo 7 de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado de la Resolución 253 de 2000 con la modificación introducida por la Resolución 304 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-2-4. Los operadores de TPBCL, TPBCLC y TMR recibirán, por concepto del acceso y uso de sus redes de TPBCL, los siguientes cargos:

5-10-2-1. Por parte de los operadores de TPBCLD. El valor de los cargos de acceso que las empresas prestadoras de los servicios de TPBCL reciben de los operadores de TPBCLD cuando éstos hacen uso de sus redes, tanto en sentido entrante como saliente, y que fue fijado en treinta pesos (\$30) por cada minuto cursado o proporcionalmente por fracción de minuto de cada llamada completada, el primero (1o.) de marzo de 1997, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria (IAT) descrito en el presente capítulo, cuyo cálculo se describe en el Anexo 008.

5-10-2-2. Por parte de los operadores de TPBCLC. La remuneración por minuto o proporcional por fracción de minuto a los operadores de telefonía pública básica local (TPBCL), por concepto de utilización de sus redes locales por parte de operadores de los servicios de TPBCLC, responsables de la prestación del servicio de TPBCLC, para las llamadas entre usuarios de municipios diferentes, será igual al establecido en el artículo 5-10-2-1 de esta resolución.

5-10-2-3. Entre redes locales. El uso de redes de TPBCL en sentido entrante, por parte de los operadores de TPBCL y de TPBCLC que operen en el mismo municipio, y que su valor máximo fue fijado el primero (1o.) de septiembre de 1996 en diez pesos (\$10) por cada impulso, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el Anexo 008.

Así mismo, para la liquidación de cuentas de cargos de acceso y uso de las redes entre operadores de TPBCL, se podrá convenir que no haya lugar al pago de los mismos por el tráfico cursado entre sus redes, es decir, que cada operador conservará la totalidad del valor recaudado de sus usuarios. En cualquier caso, los acuerdos pactados en esta materia se deberán incluir en el contrato de interconexión.

5-10-2-4. <Numeral modificado por el artículo 7 de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Por parte de los operadores de TMC y PCS. Los operadores de TMC y PCS pagarán a los operadores de TPBCL un cargo por acceso y uso de la red local, tanto en sentido entrante como saliente, por minuto cursado de llamada completada. Dicho cargo fue fijado en veinticuatro pesos (\$24) para octubre de 1993 y se seguirá actualizando conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el Anexo 008.

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

5-10-2-4. Por parte de los operadores de telefonía móvil (TMC y PCS). Los operadores de Telefonía Móvil (TMC y PCS) pagarán a los operadores de TPBCL un cargo por acceso y uso de la red local, tanto en sentido entrante como saliente, por minuto cursado. Dicho cargo fue fijado en veinticuatro pesos (\$24) para octubre de 1993 y se seguirá actualizando conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el Anexo 008.

ARTICULO 5-10-3. CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-3. La remuneración por minuto o proporcional por fracción de minuto a los operadores de telefonía pública básica local extendida (TPBCLE), por parte de los operadores de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes locales extendidas en sentido entrante y saliente; y por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLE que sean responsables de la prestación del servicio de TPBCLE, tendrá dos componentes:

5-10-3-1. El cargo de acceso local del que trata el numeral 5-10-2-1 del artículo 5-10-2. de la presente resolución.

5-10-3-2. El cargo por transporte fijado libremente y sometido a la prueba de imputación señalada en el Anexo 009 de la presente resolución.

PARAGRAFO. No habrá lugar al pago de cargos por transporte en las llamadas que se cursen entre usuarios de un mismo municipio ni para las llamadas de TPBCLD y telefonía móvil, originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

ARTICULO 5-10-4. CASOS ESPECIALES PARA EL SERVICIO TPBCL. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-4. Para efectos de interconexión y cargos de acceso, cuando en una llamada entre diferentes municipios de un mismo departamento el operador de TPBCLE no aplique el cargo por distancia a sus usuarios, se asumirá que la red que cubre esos municipios es una red local.

ARTICULO 5-10-5. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TMR POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBC Y TELEFONIA MOVIL. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-5. La remuneración por minuto o proporcional por fracción de minuto a los operadores de TMR por parte de los operadores de TPBC y Telefonía Móvil, por concepto de la utilización de sus redes, tendrá dos componentes:

5-10-5-1. El cargo de acceso local de que trata el numeral 5-10-2-1 del artículo 5-10-2 de la presente resolución.

5-10-5-2. Un cargo por transporte rural fijado libremente por el operador de TMR, de acuerdo con la prueba de imputación, que refleje los costos adicionales en que incurre el operador de TMR para prestar el servicio en las zonas rurales.

ARTICULO 5-10-6. CARGOS DE ACCESO Y USO DE OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL (TMC Y PCS). <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-6. Los operadores de redes móviles tendrán derecho a cobrar a los operadores de Larga Distancia Internacional (LDI) por las llamadas entrantes a sus redes, un cargo de acceso y uso equivalente al establecido en el numeral 5-10-2-1 del artículo [5-10-2](#). de la presente resolución.

ARTICULO 5-10-7. CARGOS DE ACCESO Y USO PARA LLAMADAS DESDE TELÉFONOS PÚBLICOS. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-7. El cargo de acceso y uso de las redes locales por concepto de llamadas salientes y entrantes desde los teléfonos públicos, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual y sometido a la prueba de imputación.

ARTICULO 5-10-8. REVISIÓN DE LOS CARGOS DE ACCESO Y USO. <Artículo derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463>.

<Notas de vigencia>

- Capítulo X del Título V derogado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. Rige a partir del 1 de enero de 2001

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 235 de 2000:

ARTÍCULO 5-10-8. La CRT estudiará periódicamente las condiciones de competencia y de costos con el fin de revisar los valores de los cargos de acceso fijados en la presente resolución, procurando que estos conceptos sean similares cuando se esté utilizando la misma red.

ARTICULO 5-11. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-11. METODOLOGIA DEL CALCULO DEL COSTO MEDIO DE REFERENCIA. El valor inicial del costo medio de referencia está dado por:

<FORMULA>

Donde:

VP: Definido como N: Período de Vida útil del Sistema Telefónico. n: Indica cada uno de los años del período de vida útil (N), $n = (1, \dots, N)$ r: Tasa de Rentabilidad, equivalente a la Tasa de Descuento (TD) i: Corresponde a cada uno de los años en que se realiza la inversión $1.0 \leq i \leq N$

AO: Activo telefónico, son aquellos bienes que bajo condiciones normales de uso, tienen una vida útil mayor a un año y que serán requeridos e indispensables para la prestación del servicio de TPBCL y/o TPBCLE. Se tomará como dato de entrada el valor histórico bruto del año base, incluyendo los ajustes por inflación.

AOC: Activo telefónico en construcción, corresponde a la planta telefónica que no ha iniciado su fase operativa. Incluye equipos en tránsito, capitalización por diferencia en cambio, costos financieros, materiales y ajustes por inflación. El dato de entrada al modelo se incluirá solamente para el primer año y corresponderá al valor del año base.

CTOn: Capital de Trabajo actual es la diferencia entre los activos corrientes menos los pasivos corrientes del año base. El Capital de Trabajo estará sujeto a la restricción que le imponga una razón corriente máxima de 2.0.

GAOMn: Gastos de Administración, Operación y Mantenimiento del sistema actual, directamente imputables a la prestación del servicio y excluida la depreciación. Dentro de este rubro se incluyen aquellos impuestos diferentes al de la renta.

Trrn: Corresponde a los terrenos directamente vinculados con la prestación del servicio. Su valor proyectado durante la vida útil corresponde año a año a la rentabilidad del año base.

IEi: Son las inversiones futuras que realiza el operador para la ejecución de proyectos de ensanche o planes de expansión presentados por las empresas de TPBCL y TPBCLE. Para efectos de la aplicación de la metodología se incluye en cada año los valores de la inversión a precios constantes del año base.

CTEi: Capital de Trabajo incremental asociado al plan de expansión realizada en el año i. Se calcula a partir de la siguiente expresión:

GAOMEi: Gastos incrementales en Administración, Operación y Mantenimiento asignables al plan de expansión, excluida la depreciación. No incluye los GAOM de los planes de reposición, ni la depreciación esperada de las inversiones proyectadas.

Impn: Impuesto de renta es el pago obligatorio anual que exige el Estado sobre la utilidad de las empresas de acuerdo a lo previsto en la reforma tributaria.

ICAn: Es la proyección de ingresos durante el tiempo de vida útil del sistema telefónico, provenientes por concepto de cargos de acceso y uso de la red tanto local como local extendido, larga distancia y celular.

(DO+Di): Demanda total del sistema, corresponde al número de líneas explotadas o en servicio más la demanda incremental resultantes del plan de expansión del sistema.

TD: Tasa de rendimiento permitida.

La Base Tarifaria corresponde a la expresión del numerador de la fórmula del CMREF sin incluir el concepto del VP(ICAn)

El año base corresponde al cierre del último ejercicio contable a 31 de diciembre, aprobado por la junta directiva de la entidad, revisor fiscal o quien haga sus veces.

Para la proyección del tráfico se incluyen tanto los impulsos por línea año generados por la utilización del servicio de TPBCL, así como los minutos por línea año generados por la utilización del servicio de TPBCLE, TPBCLD y TMC.

En cualquier caso los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán calcular el costo medio de referencia asociado con la prestación del servicio, independientemente de los convenios que realicen para la prestación del mismo, de acuerdo con lo que señale la SSPD, en cuanto a los sistemas uniformes de información y contabilidad.

CAPITULO XI.

RÉGIMEN TARIFARIO Y DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOMENSAJES PRESTADO A LOS USUARIOS DE TPBC

ARTICULO 5-11-1. MODALIDADES DE PAGO. <Texto subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de radiomensajes podrán aplicar, entre otras, las siguientes modalidades tarifarias:

5-11-1-1. Modalidad Convencional (MC). Modalidad bajo la cual el suscriptor del servicio de radiomensajes paga unas tarifas al operador que le brinda este servicio.

5-11-1-2. Modalidad No Convencional. El que llama paga (LLP). Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje.

5-11-1-3. Modalidad Mixta. Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer simultáneamente tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje y tarifas pagaderas por el suscriptor del servicio de radiomensajes.

PARAGRAFO. En las modalidades No Convencional y Mixta, el operador de radiomensajes deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-2. RÉGIMEN DE REGULACIÓN TARIFARIA. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas aplicadas a los usuarios de TPBC y TMC por la provisión del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixtas estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

Las tarifas cobradas a los usuarios bajo la modalidad convencional estarán sometidas al régimen de libertad de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-3. ACUERDOS ENTRE OPERADORES. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de radiomensajes, de TPBC y otros servicios de telecomunicaciones fijarán de mutuo acuerdo, las condiciones para poder brindar a los usuarios las modalidades no convencional y mixta. Estos acuerdos estarán sujetos al principio de no discriminación.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-4. FACTURACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Cuando se facture a los usuarios de TPBC por la prestación de un servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta se deberá discriminar cada utilización del servicio, incluyendo fecha, hora, nombre del operador de radiomensajes o número de PABX y la respectiva medición.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-5. MEDICIÓN Y TASACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Bajo las modalidades no convencional y mixta, la medición podrá ser por mensajes o por tiempo de la duración de la llamada.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-6. TRATAMIENTO NO DISCRIMINATORIO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los acuerdos entre los operadores de TPBC y de radiomensajes se sujetarán a lo dispuesto en la presente resolución y se

regirán por los principios de neutralidad, no-discriminación e igualdad de acceso.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-7. INDEPENDENCIA DE COBROS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> De conformidad con el artículo [147](#) de la Ley 142 de 1994, no se podrá suspender el servicio de TPBC, por el incumplimiento en el pago del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional o mixta.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-11-8. NUMERACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Para las modalidades no convencional y mixta solo se podrá utilizar la numeración de que trata el numeral 10-2 del Plan de Numeración del Decreto 554 de 1998 asignada por la entidad competente a los operadores de TPBC.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-12. VALOR MAXIMO Y MINIMO PARA EL COSTO MEDIO DE REFERENCIA. (CMREF). Los valores máximo y mínimo permitidos para el CMREF serán aquellos que se obtengan a partir de las siguientes condiciones:

5.12.1. El valor de CMREF máximo: Estará definido al aplicar las fórmulas tarifarias del Artículo anterior, con una tasa de descuento (TD) máxima, después de impuestos, de trece por ciento (13 %) en términos reales.

5.12.2. El valor de CMREF mínimo: Se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula, aplicando la tasa de descuento mencionada en el párrafo precedente:

FORMULA

Donde:

%: Equivale a la proporción que representan los Gastos de Administración, Operación y Mantenimiento actuales e incrementales, sobre el total de los costos incluidos en la base tarifaria. Dicha relación se aplica para la distribución de los ingresos por Cargo de Acceso.

CAPITULO XII.

TARIFAS CON PRIMA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO 5-12-1. DEFINICIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Tarifa con prima es aquella cobrada por la prestación de servicios cursados por un número 90XXXXXXXX, de que trata el numeral 10-2-2 del anexo del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, a través del cual se ofrece información general, entretenimiento, consulta y asesoría profesional.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-2. RÉGIMEN TARIFARIO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones por la provisión de servicios que cobran tarifa con prima estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-3. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El prestador de servicios de tarifas con prima, deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio. En este mensaje se deberá hacer mención a que los menores de edad deberán tener autorización expresa de sus padres o un adulto responsable; o que de acuerdo con su naturaleza tienen prohibido su uso.

PARAGRAFO. En la publicidad de los servicios de tarifas con prima, deberá aparecer en forma clara y destacada el valor de la tarifa a ser cobrada. Asimismo, si la publicidad se hace en televisión, el comercial deberá incluir en audio el valor de la tarifa. En la publicidad de los servicios de tarifa con prima en los cuales se ofrezca información o entretenimiento con contenido pornográfico, morboso o que incite a la violencia, deberá advertirse que los mismos no podrán ser prestados a menores de edad.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-4. INTEGRALIDAD DE LA TARIFA CON PRIMA. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> El valor de la tarifa facturada al abonado por utilización de

servicios para los que se estipule que cobren tarifas con prima deberá ser integral, de modo tal que incluya la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada y de los servicios de información, entretenimiento, consulta o asesoría profesional prestados.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-5. MEDICIÓN Y TASACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> En caso que la tarifa se aplique sobre la duración de la llamada, la tasación se hará por minuto o fracción de minuto de duración de la llamada completada, y solo empezará a tasarse a partir del momento en que el usuario acepte continuar con la llamada.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-6. FACTURACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> De conformidad con lo establecido en el artículo [3o.](#) de la Ley 422 de 1998, el operador en cuya red se origine la comunicación estará en la obligación de facturar el servicio de telecomunicaciones que utilicen sus abonados. 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, facturada conforme con el criterio previsto en el artículo [5-12-4](#).

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-7. CÓDIGO SECRETO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE están en la obligación de bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, previa solicitud del usuario, sin costo adicional alguno, para lo cual suministrarán el código secreto en las condiciones establecidas en los artículos [5-14-3](#) y [5-14-4](#) de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-12-8. NUMERACIÓN. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Para la prestación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, sólo se podrá utilizar la numeración de que trata el Anexo del Plan de Numeración

del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-13. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-13. VALORES ADOPTADOS PARA LA VIDA UTIL Y EL CONSUMO BASICO DE SUBSISTENCIA. Para el cálculo de las fórmulas contenidas en el presente Capítulo, se adoptará una vida útil promedio de los activos involucrados en la prestación del servicio de quince (15) años y un consumo básico de subsistencia por usuario para los operadores de TPBCL y TPBCLE, de doscientos cincuenta (250) impulsos al mes.

CAPITULO XIII.

REGISTRO DE TARIFAS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

ARTICULO 5-13-1. REGISTRO DE TARIFAS. <Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios sometidas a régimen regulado o vigilado, deberán ser registradas por lo operadores ante la CRT, registro que será de carácter público y en ningún caso produce efectos constitutivos.

Los operadores deberán registrar las tarifas en un término de cinco (5) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha tarifa, sin perjuicio de lo establecido en el Título VII de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-13-1. REGISTRO DE TARIFAS. Las tarifas sometidas a régimen vigilado o regulado deberán ser registradas por los operadores ante la CRT. El Registro de Tarifas será público y podrá ser consultado por cualquier interesado, y en ningún caso produce efectos constitutivos.

Los operadores deberán registrar las tarifas en un término de cinco (5) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha tarifa, sin perjuicio de lo establecido en el Título VII de la presente Resolución.

Las tarifas y demás condiciones comerciales de los diferentes planes tarifarios deberán registrarse ante la CRT y ser informadas al público conforme a los requisitos legales vigentes.

ARTICULO 5-13-2. PUBLICIDAD POR PARTE DE LA CRT. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas registradas serán difundidas a través del órgano de publicidad que la CRT establezca para tales fines. De igual modo, a solicitud de cualquier interesado, la Coordinación Ejecutiva de la CRT expedirá la información relativa a las tarifas de los diferentes servicios registrados por los operadores.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-13-3. INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC, TMC, PCS, Trunking y radiomensajes, deberán informar las tarifas a sus usuarios en forma gratuita a través de un número 9800 o 1XY. Este número deberá estar disponible para todos los abonados, tanto de la red fija, como de la red móvil. En cada factura se deberá informar el número al que el usuario puede marcar para conocer sus tarifas y presentar reclamos de facturación, sin costo alguno para el usuario. En la factura se tiene que advertir que las llamadas a esos números no tienen costos para el usuario. Los operadores tendrán como máximo cuatro (4) meses contados a partir de la expedición de esta resolución para implementar esta disposición.

Así mismo, los operadores de TPBC deberán publicar en un periódico o medio de comunicación masivo con cubrimiento en el área donde prestan el servicio o de cubrimiento nacional, las tarifas de sus planes básicos o precios de lista antes de su aplicación.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-13-4. REMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE TPBCL Y TPBCLE. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán reportar a la CRT con una periodicidad trimestral correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo; abril, mayo y junio; julio, agosto y septiembre; y octubre, noviembre y diciembre, en el formato correspondiente para cada tipo de servicio, la información que incluya las estadísticas mensuales de: facturación, tráfico y número de líneas desagregadas por estrato socioeconómico, tipo de servicio y cargo tarifario. Esta información deberá remitirse durante los treinta (30) días calendario siguientes al trimestre correspondiente.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-13-5. REMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE TPBCLD. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Todos los operadores de los servicios de TPBCLD, deberán reportar a la CRT y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) dentro de los veinte (20) días siguientes a cada trimestre finalizado en marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, la información que incluyan las estadísticas mensuales relacionadas con las diez (10) rutas de mayor tráfico cursado por las llamadas efectivamente terminadas tanto en LDN como LDI, el reporte deberá discriminar la cantidad de minutos cursados y el valor facturado por los mismos. La información correspondiente a las demás rutas se deberá enviar en forma consolidada.

PARAGRAFO. Los operadores de TPBCLD, deberán tener disponible en sus bases de datos información detallada sobre el total de rutas de LD, tanto nacional como internacional, del tráfico cursado por las mismas, discriminada en forma mensual. La CRT podrá solicitar en cualquier momento dicha información, que deberá ser remitida en los siguientes cinco (5) días a la recepción de la solicitud por parte de los operadores.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-14. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-14. PLAZO PARA EL CALCULO DEL COSTO DE REFERENCIA. Los operadores de TPBCL y TPBCLD deberán informar a la CRT, a más tardar el quince (15) de octubre de 1997, el valor inicial de su costo medio de referencia (CMREF) y las tarifas a aplicar a sus usuarios a partir del primero (1o) de enero de 1998, debidamente soportados, de acuerdo con las expresiones y rangos indicados en el presente Capítulo. El operador que no cumpla con esta obligación no podrá reajustar sus tarifas hasta cuando el Comité de Expertos Comisionados de la CRT lo autorice.

CAPITULO XIV

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 5-14-1. SANCIÓN POR PRÁCTICAS RESTRICTIVAS. <Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.>

<Notas de vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-14-1. SANCIÓN POR PRÁCTICAS RESTRICTIVAS. La violación de las anteriores disposiciones, o de cualquiera de las normas establecidas en la Ley 142 de 1994 en materia tarifaria, dará lugar a que la CRT someta a regulación las tarifas de quienes no estuvieren sujetas a ella, o revoque de inmediato las fórmulas tarifarias aplicables a quienes prestan los servicios públicos de telecomunicaciones, sin perjuicio que la CRT denuncie ante las autoridades competentes a las empresas que realicen estos comportamientos y solicite la aplicación de las sanciones respectivas, constituyendo plena prueba los documentos oficiales que para tal fin remitan.

ARTICULO 5-14-2. PRÁCTICAS TARIFARIAS QUE CONSTITUYEN ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE. <Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.>

<Notas de vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-14-2. PRÁCTICAS TARIFARIAS QUE CONSTITUYEN ABUSO DE LA POSICIÓN DOMINANTE. El incumplimiento del régimen tarifario, por parte de un operador de Telecomunicaciones se considerará como abuso de posición dominante con respecto a sus usuarios y dará lugar a las sanciones respectivas, sin perjuicio de la facultad de la CRT para intervenir el régimen tarifario.

ARTICULO 5-14-3. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CÓDIGO SECRETO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de los servicios de TPBCL deberán suministrar a sus usuarios, sin costo alguno 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.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-14-4. PROMOCIÓN DEL SERVICIO E INFORMACIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL, deberán informar a sus usuarios anualmente, mediante procedimientos idóneos y, en todo caso por medios de amplia circulación en la localidad donde presten sus servicios, sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente el servicio de código secreto y sus ventajas de seguridad.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-14-5. TARIFAS DE DESCUENTO PARA EL ACCESO A REDES DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-

253 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores TPBC otorgarán descuentos sobre las tarifas de los servicios que prestan a las instituciones del servicio público educativo, estatales o privadas, para el acceso a las bases de datos y sistemas de información de bibliotecas, nacionales e internacionales.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-14-6. RÉGIMEN TARIFARIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las tarifas de los servicios prestados a través de teléfonos públicos estarán bajo el régimen vigilado. Sólo se podrá cobrar al usuario por llamada completada.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-14-7. TASACION DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONIA. <Artículo modificado por el artículo [8](#) de la Resolución CRT-304 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Para todos los servicios de telefonía en donde se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada.

PARAGRAFO. Los operadores que presten servicios de correo de voz deberán informar al abonado que origina la llamada que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz, a fin de que éste pueda decidir sobre el uso o no del sistema de correo de voz, antes de que se inicie la tasación de la llamada. Estos operadores tendrán plazo de seis (6) meses para el cumplimiento de esta obligación, contados a partir de la fecha de publicación de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [8](#) de la Resolución CRT-304 de 2000.

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

<Legislación anterior>

Texto subrogado por la Resolución CRT-253 de 2000:

ARTICULO 5-14-7. LLAMADAS CONTESTADAS POR SISTEMAS DE CORREO DE VOZ. Para todos los servicios de telefonía en donde se cobre por cada llamada, sólo se podrá cobrar por las llamadas terminadas y únicamente se podrá empezar a tasar, cuando la llamada sea completada. Cuando se utilicen sistemas de correo de voz, se entenderá que la llamada es completada desde el momento en que el usuario puede empezar a grabar el mensaje.

ARTICULO 5-14-8. GRADUALIDAD DE TARIFAS PARA USUARIOS QUE HAYAN CAMBIADO DE ESTRATO. <Texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000. El texto es el siguiente:> Las empresas prestadoras de los servicios de TPBCL y/o TPBCLE aplicarán a

aquellos usuarios que cambien de estrato, de acuerdo con la estratificación que adopten los municipios según lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación, las tarifas correspondientes al nuevo estrato en forma gradual y lineal, en un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de aplicación de las estratificaciones adoptadas.

<Notas de vigencia>

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-14-9. PLAZO MÁXIMO DE ADECUACIÓN. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 282 de 2000. En el sentido de ampliar el plazo contemplado. Ver "Nota de vigencia". El texto original es el siguiente:> Salvo disposición en contrario, los operadores de los servicios de telecomunicaciones deberán adecuarse a las disposiciones contenidas en la presente resolución en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la expedición de la misma.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 282 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.078 del 12 de julio de 2000, En el sentido de "ampliar el plazo previsto en el artículo [5-14-9](#) de la Resolución CRT-087 de 1997, por un término de dos (2) meses más, contados a partir del 28 de junio de 2000."

- Este artículo corresponde al texto subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000, el cual subrogó el Título V. en su totalidad

ARTICULO 5-15. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-15. CALCULO DEL CMREF EN CONDICIONES DE COMPETENCIA. Para el cálculo del costo medio de referencia, el operador de TPBCLE podrá realizarlo en forma independiente para aquellos municipios en donde exista competencia.

ARTICULO 5-16. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-16. METODOLOGIA Y FORMULAS TARIFARIAS. La metodología y fórmulas tarifarias para los servicios de TPBCL y TPBCLE, se determinarán de conformidad con los Artículos siguientes.

ARTICULO 5-17. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-17. ELEMENTOS DE LAS FORMULAS TARIFARIAS Y CALCULO DE LAS TARIFAS DEL ESTRATO IV. Los elementos de las fórmulas tarifarias, involucrarán los conceptos mencionados en el presente Capítulo que permitan recuperar los costos económicos de prestación del servicio. Dichos cargos deberán cumplir con las siguientes fórmulas:

5.17.1. SERVICIO DE TPBCL

5.17.1.1. Cargo Fijo y Cargo por Consumo: Para el cálculo de los valores máximos del cargo fijo y el cargo por consumo se aplicarán las siguientes fórmulas:

<FORMULA>

Donde:

FD = Factor de distribución del CMREF a ser recuperado por los cargos Cf y Cc Cf = Tarifa de cargo fijo mensual. Cc = Tarifa de cargo por consumo aplicada al impulso. FACT PROM = Corresponde a la factura promedio mensual por usuario de la empresa. CPROM = Consumo promedio línea - mes, calculado con base en el período anual anterior. % = Porcentaje que representan los costos incluidos en la fórmula para el cálculo del FD, sobre el total de costos incluidos en la base tarifaria. Dicha relación se aplica para la distribución de los ingresos por Cargo de Acceso.

El peso relativo del cargo fijo con respecto a la factura promedio, se someterá a la siguiente restricción:

5.17.1.2. Cargo por Aportes de Conexión. Los elementos restantes del CMREF deberán ser recuperados por la tarifa correspondiente al cargo por aporte de conexión, cuyo pago por parte del usuario se realiza sólo una vez, aplicada al número total de líneas incrementales del plan de expansión conforme con la expresión indicada a continuación:

CX = Corresponde a la porción del CMREF recuperado a partir de las líneas asociadas al plan de expansión.

Ccnx = Tarifa por aporte de conexión.

VP (Di) = Valor anual de las líneas incrementales.

En el evento que para un operador la tarifa por Aporte de Conexión resultante, sea superior al valor actual máximo permitido, se deberá recalcular el FD conforme con el análisis particular que efectuará la CRT.

5.17.2. SERVICIO DE TPBCL: Los elementos de las fórmulas tarifarias para el servicio de TPBCL contendrán, según lo consideren necesario los operadores, uno o varios cargos por consumo del servicio de TPBCL que permitan recuperar los costos económicos necesarios para la prestación de este servicio. Dicho cargo o cargos podrán calcularse aplicando alguno de los siguientes criterios

5.17.2.1. Distribuir inicialmente el CMREF, (antes de la aplicación del factor FD) en dos componentes, que corresponden a los costos asociados a los servicios de TPBCL y TPBCL, respectivamente. El costo resultante asociado a la TPBCL será recuperado con una o varias tarifas por bandas, considerando la distancia y la estructura de consumo de las mismas. Si el operador no considera necesario calcular el cargo o cargos por consumo para TPBCL, dicho cargo, en caso de aplicarse, será igual al cargo por consumo obtenido para el servicio de TPBCL.

5.17.2.2. En caso de no aplicar el criterio anterior, el operador de TPBCL y TPBCL deberá, una vez se haya realizado la aplicación del factor FD al CMREF, involucrar en la componente de la factura promedio (FACTPROM) la parte correspondiente a los cargos por consumo de TPBCL. Para ello se requiere identificar el consumo promedio por abonado para este servicio. La componente resultante de la factura promedio, tendrá un tratamiento equivalente al establecido en el numeral 5.17.1.1. para calcular el peso relativo del cargo fijo.

ARTICULO 5-18. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-18. CALCULO DE TARIFAS PARA OTROS ESTRATOS. A fin de determinar los valores máximos de las tarifas de los demás estratos, las empresas deberán aplicar los factores de contribución y subsidios, conforme con lo establecido en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996, y con base en los siguientes criterios:

5.18.1. Tarifas para estratos V, VI e Industrial y Comercial. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, según las reglas previstas en el Artículo [99](#) de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

<FORMULA>

Donde:

Tai = Tarifa aplicada al estrato i. Tref = Tarifa calculada para el estrato IV. Fci = Factor de contribución con cargo al estrato i, que deberán corresponder a los límites establecidos en la Ley 142 de 1994 i = Corresponde a los estratos V, VI e Industrial y Comercial.

5.18.2. Tarifas para estratos I, II y III. Los factores de subsidio utilizados para el cálculo de las tarifas deberán corresponder a los límites establecidos en la Ley 142 de 1994. De igual manera, los subsidios que apliquen las empresas no excederán en ningún caso, el valor del consumo básico o de subsistencia, de acuerdo con lo definido por la Comisión en la presente Resolución.

ARTICULO 5-19. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-19. APLICACION DE SUBSIDIOS BAJO EL REGIMEN DE LIBERTAD DE TARIFAS. Los operadores de TPBCL, TPBCL e TMR que se encuentren bajo el régimen de libertad vigilada de tarifas, se acogerán a las contribuciones y subsidios según lo dispuesto en el artículo anterior.

ARTICULO 5-20. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-20. TARIFAS A APLICAR EN EL SERVICIO DE TPBCL O TPBCL PARA LINEAS RESIDENCIALES DIFERENTES A LA PRIMERA LINEA. Las tarifas del servicio de TPBCL o TPBCL que se aplicarán para líneas residenciales diferentes a la primera línea, se someterán al régimen de libertad vigilada y en todo caso, estarán sujetas a lo previsto en cuanto a factores de contribución.

ARTICULO 5-21. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo modificado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-172 de 1999

<Legislación anterior>

Texto modificado por la Resolución 172 de 1999:

ARTICULO 5-21. El Costo Medio de Referencia (CMREF) será calculado mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$CM_t = CM_{t-1} (1 + IPC - X) / CMREF_t = CM_t * Q$ Donde: CM_t : Se refiere al Costo Máximo del año t . Para 1999, el CM corresponde a los valores contenidos en la tabla del Anexo 4 - VALORES MAXIMOS DE COSTO. $CMREF_t$: Se refiere al valor máximo del CMREF para el año t . t : Corresponde al año de aplicación. X : Dos por ciento (2%) Q : Factor de Ajuste por calidad del servicio IPC : Ultima meta de inflación proyectada por el Banco de la República para el año t .

PARAGRAFO 1. Los valores máximos establecidos del CMREF para las empresas de TPBCLE se utilizarán para calcular, únicamente, las tarifas de conexión, cargo fijo y cargo variable por consumo asociadas al componente local del servicio de TPBCLE que prestan estos operadores, dado que el cargo de consumo variable de local extendido, de acuerdo con lo previsto por los artículos [5-10](#), numeral 5.10.5 y 5.27 de la resolución CRT - 087 de 1997, está sometido al régimen vigilado de tarifas.

PARAGRAFO 2. AJUSTE DEL COSTO MEDIO DE REFERENCIA (CMREF). Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [1.3](#) de la Resolución CRT - 099 de 1997, los ajustes anuales que se apliquen a partir del primero (1o.) de enero del año 2000, el valor Q se calculará así:

A partir de la vigencia de la presente resolución y hasta el 1 de abril del año 2000 el valor de Q será igual a uno (1).

Entre el 2 de abril y el 31 de diciembre del año 2000, si el operador reporta los valores de los indicadores de calidad antes del primero (1o.) de abril de 2000, de conformidad con lo previsto en el artículo tercero de la presente resolución, se asignará un valor de uno (1) al factor de ajuste por calidad Q . En caso contrario, Q equivaldrá a cero punto ochenta y cuatro (0.84).

A partir del primero (1) de enero del año 2001 Q será calculado con base en lo establecido en el parágrafo tercero del presente artículo

PARAGRAFO 3. DETERMINACIÓN DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q). - La determinación del factor Q , se realizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

<FORMULA. Consultar original>.

Donde: Q : Factor Q de ajuste por calidad del servicio. (P_k) : Ponderador del indicador K . (i_k) : Ultima medición debidamente auditada del Indicador k , normalizado.

En el Anexo 5 - Cálculo del Factor de Ajuste por Calidad Q , que forma parte integral de la presente resolución, se encuentran definidos los criterios y parámetros para el cálculo del factor de ajuste de calidad.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-21. AJUSTE DEL COSTO MEDIO DE REFERENCIA. Los operadores de TPBCL y TPBCLE ajustarán durante el período regulado su Costo Medio de Referencia en forma gradual y lineal, hasta alcanzar como máximo el valor objetivo del Costo Medio de Referencia establecido por la CRT. Dicho valor objetivo se obtendrá a partir de la aplicación de los ajustes establecidos a continuación, sobre los valores iniciales anualizados del CMREF que para el primer año (1997) se muestran en la siguiente tabla:

VALOR INICIAL DEL CMREF 1 (Enero 1o de 1997) COSTO MEDIO DE VALOR \$ (Línea/Año)
REFERENCIA MAXIMO Grupo 1 Grupo 2 Grupo 3 Grupo 4 Grupo 5 (Td = 13%) CMREF Máximo
(\$) 110.000 150.000 175.000 190.000 290.000

Grupo 1: Empresas con un número de líneas instaladas inferior o igual a 30.000. Grupo 2: Empresas con un número de líneas instaladas superior a 30.000 e inferior a 200.000. Grupo 3: Empresas con un número de líneas instaladas superior o igual a 200.000 e inferior a 1.000.000. Grupo 4: Empresas con un número de líneas instaladas superior o igual a 1.000.000. Grupo 5: Empresas que prestan el servicio de TPBCLE en cada departamento, con cobertura departamental, según los análisis que hará la CRT.

Los ajustes anuales aplicados al valor del CMREF 1 se realizarán aplicando la siguiente fórmula:

<FORMULA>

Donde:

t = Se refiere al 1o. de enero de cada año del período regulado.

año t = Corresponde a cada año del período comprendido entre 1997 y 2000.

F_x = Dos por ciento (2%)

ARTICULO 5-22. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-22. MEDIDAS INICIALES Y PROCESO DE TRANSICION AL NUEVO ESQUEMA TARIFARIO. Los operadores deberán ajustar sus tarifas actuales a las tarifas resultantes de la metodología establecida en esta Resolución, de acuerdo con los siguientes criterios:

5.22.1. Durante el primer año del periodo regulado (1997), las tarifas de los servicios de TPBCL y TPBCLE, se fijarán de tal manera que el aumento sobre la factura promedio de cada servicio no supere el IPC proyectado para dicho año.

Para cada estrato i se debe cumplir que:

<FORMULA>

Donde:

Cf_i = Cargo fijo en diciembre de 1997.

Cc_i = de consumo en diciembre de 1997.

Ci_{PROM} = Consumo mensual promedio al año 1996, para el estrato i .

$Cf_{i(0)}$ = Cargo fijo en diciembre de 1996.

$Cc_{i(0)}$ = Cargo de consumo en diciembre de 1996.

i = Corresponde a los estratos I, II, III, IV, V, VI, e Industrial y Comercial.

Así mismo, los valores máximos de las tarifas por aporte de conexión del servicio de TPBCL, continuarán en su monto actual para todos los estratos.

5.22.2. A partir del primero (1o.) de enero de 1998, los operadores calcularán las tarifas del estrato IV con base en el costo medio de referencia que corresponda para cada año. Dicho costo será el calculado por el operador, ajustado linealmente cada año, de tal forma que a más tardar en el último año del período regulado se alcance el valor objetivo del CMREF.

En el caso anterior, si la diferencia entre el CMREF calculado por el operador para el primer año del período regulado y el valor inicial del costo de referencia objetivo es menor al 25%, el término de ajuste se reducirá a dos años.

5.22.3. En lo que respecta a las tarifas de los demás estratos diferentes al IV, los operadores deberán mantener los factores de contribución que se aplican, en cada caso, actualmente a los estratos V, VI e Industrial y Comercial hasta el último año del período regulado, año en el que se ajustarán a lo establecido en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996. Por otra parte, el subsidio actual aplicado a los estratos 1, 2 y 3 deberá ajustarse linealmente a lo establecido en las leyes 142 de 1994 y 286 de 1996, para lo cual se utilizará todo el período regulado.

5.22.4. En caso de aplicar, y de acuerdo con el costo medio de referencia calculado para cada año, los operadores determinarán las tarifas máximas del servicio de TPBCLE, las cuales se ajustarán gradualmente.

CAPITULO IV.

CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TPBCL, TMR Y TPBCLE

ARTICULO 5-23. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-23. UNIFICACION DE CARGOS DE ACCESO. La CRT definirá la metodología para unificar los cargos de acceso del servicio de TPBCL basada en costos más una utilidad razonable.

ARTICULO 5-24. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-24. PAGO POR EL ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES. El pago a favor de operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR por concepto del acceso y uso de sus redes a cargo de los operadores de TPBCLD, deberá hacerse únicamente en la forma de cargos de acceso y uso por minuto cursado o por fracción de minuto de cada llamada, en sentido entrante o saliente.

ARTICULO 5-25. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-25. VALOR DEL CARGO POR ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBCLD. El valor de los cargos de acceso que las empresas prestadoras de los servicios de TPBCL reciben de los operadores de TPBCLD cuando éstos hacen uso de sus redes, tanto en sentido entrante como saliente, y que fue fijado en treinta pesos (\$30) por cada minuto cursado o fracción el primero (1o) de marzo de 1997, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el presente Capítulo.

ARTICULO 5-25-A. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo adicionado por el artículo [1](#)o. de la Resolución GRT 104 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 104 de 1997:

ARTICULO 5-25-A. VALOR DEL CARGO POR ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBCLE. <Artículo adicionado por el artículo [1](#)o. de la Resolución 104 de 1998.> La remuneración por minuto o proporcional por fracción de minuto a los operadores de telefonía pública básica local (TPBCL), por concepto de utilización de sus redes locales por parte de operadores de los servicios de TPBCLE, responsable de la prestación del servicio de TPBCLE, para las llamadas entre usuarios de municipios diferentes, será igual al establecido en el artículo [5-25](#) de esta resolución debidamente actualizado y regirá a partir del 31 de julio de 1998.

PARAGRAFO. Las empresas prestadoras de TPBCLE que a la fecha de expedición de la presente resolución modificatoria de la 087 de 1997 estén pagando cargos de acceso diferentes al aquí establecido deberán ajustarlo periódica y proporcionalmente cada mes hasta alcanzar este valor a más tardar el 31 de julio de 1999.

ARTICULO 5-25-B. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo 5-25-B adicionado por el artículo [6](#) de la Resolución CRT 115 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 115 de 1998:

ARTICULO 5-25-B. <Artículo adicionado por el artículo [6](#) de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Cargos de Acceso y Uso para Llamadas de TPBCLD desde Teléfonos Públicos: El cargo de acceso y uso de las redes locales por concepto de llamadas salientes de TPBCLD desde los teléfonos públicos prestados a través de comercializadores, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual.

ARTICULO 5-26. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-26. CARGOS DE ACCESO Y USO ENTRE REDES LOCALES. El uso de redes de TPBCL en sentido entrante, por parte de los operadores de TPBCL y de TPBCLE que operen en el mismo municipio, y que su valor máximo fue fijado el primero (1o.) de septiembre de 1996 en diez pesos (\$10) por cada impulso, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el presente Capítulo.

ARTICULO 5-26-A. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo adicionado por el artículo [2o.](#) de la Resolución GRT 104 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 104 de 1998:

ARTICULO 5-26-A. LIQUIDACION DE CUENTAS ENTRE OPERADORES DE TPBCL. <Artículo adicionado por el artículo [2o.](#) de la Resolución 104 de 1998.> Para la liquidación de cuentas de Cargos de Acceso y Uso de las redes entre operadores de TPBCL, se podrá convenir que no haya lugar al pago de los mismos por el tráfico cursado entre sus redes, es decir, cada operador conservará la totalidad del valor recaudado de sus usuarios. En este caso se deberá informar a la CRT.

ARTICULO 5-27. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Parágrafo 4 adicionado al artículo 5-27 por el artículo [7](#) de la Resolución CRT 115 de 1998
- Los artículos 5-27 y 5-28 fueron sustituidos en un sólo artículo 5-27, por el artículo [3o.](#) de la Resolución GRT 104 de 1998.
- El plazo establecido en el numeral 5.28.4 del texto original, fue extendido hasta el 30 de mayo de 1998 por el artículo [4.4](#) de la Resolución CRT-99 de 1997.

<Legislación anterior>

Texto modificado por la Resolución 104 de 1998:

ARTICULO 5-27. CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS. La remuneración por minuto o proporcional por fracción de minuto a los operadores de telefonía pública básica local extendida (TPBCLD), por parte de los operadores de TPBCLD, por concepto de la utilización de sus redes locales extendidas en sentido entrante y saliente; y por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLD que sean responsables de la prestación del servicio de TPBCLD, tendrá dos componentes:

5.27.1. El cargo de acceso local del que trata el artículo 5.25.A. de la presente resolución.

5.27.2. El cargo por transporte calculado por el operador de TPBCLD, de acuerdo con la prueba de imputación señalada en el anexo de la presente resolución.

PARAGRAFO 1. No habrá lugar al pago de cargos por transporte en las llamadas que se cursen entre usuarios de un mismo municipio ni para las llamadas de TPBCLD originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

PARAGRAFO 2. Los operadores de TPBCLD calcularán el cargo al que se refiere el numeral 5.27.2. de este artículo y lo informarán a la CRT antes del 31 de julio de 1998. Cualquier cambio posterior deberá ser reportado ante la CRT antes de que entre en vigencia.

PARAGRAFO 3. El registro de estos cargos se llevará de conformidad con el artículo [5-4](#) de la Resolución 087 de 1997 y podrá ser consultado directamente en las dependencias de la CRT o a través de la página de Internet de esta comisión.

PARAGRAFO 4. <Parágrafo adicionado por el artículo [7](#) de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El cargo de acceso y uso de las redes locales por concepto de llamadas salientes de TPBCLD desde los teléfonos públicos, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-27. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS PARA OPERADORES DE TPBCL Y TPBCLE. El uso de redes de telefonía pública básica conmutada local extendida en sentido entrante por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLE, algunos de cuyos usuarios estén sometidos a condiciones de competencia, generará el mismo cargo de acceso de que trata el Artículo anterior, para llamadas terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

El cargo por acceso y uso de las redes de TPBCLE en sentido entrante, por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLE algunos de cuyos usuarios estén sometidos a condiciones de competencia, será en cada caso, el cincuenta por ciento (50%) de los valores establecidos en el Artículo siguiente, numerales 5.28.2 y 5.28.3 para llamadas terminadas en los usuarios fuera del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión, ya sea en los demás municipios del área metropolitana, si aplicare, o en los demás municipios del departamento, respectivamente.

ARTICULO 5-28. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS PARA OPERADORES DE TPBCLD. El uso de redes de telefonía pública básica conmutada local extendida en sentido entrante o saliente por parte de los operadores de TPBCLD generará un cargo de acceso y uso, por cada minuto o fracción de llamada completada. El pago del cargo de acceso y uso por parte del operador de TPBCLD será aplicable a las llamadas entrantes o salientes, originadas o destinadas a los municipios que conforman el área geográfica continua, de la siguiente manera:

5.28.1. El cargo por acceso y uso de las redes de telefonía pública básica conmutada local extendida en sentido entrante o saliente, por parte de los operadores de TPBCLD, para llamadas originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión, será igual al cargo por acceso y uso de la red local, aplicado en relación con el servicio de TPBCLD.

5.28.2. El cargo por acceso y uso de las redes de TPBCLE en sentido entrante o saliente, por parte de los operadores de TPBCLD, para llamadas originadas o terminadas en municipios del área metropolitana, diferentes a aquel en que está ubicado el nodo de interconexión, que fue fijado en treinta y cinco pesos (\$35) por minuto el primero (1o.) de septiembre de 1996, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el presente Capítulo.

5.28.3. Para las llamadas originadas o terminadas en los usuarios ubicados fuera del municipio donde se encuentra el nodo de interconexión, o de los municipios que hagan parte del área metropolitana, si aplicare, los cargos por acceso y uso, por parte de los operadores de TPBCLD que fueron fijados el primero (1o.) de septiembre de 1996 de acuerdo con la siguiente tabla continuarán actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el presente Capítulo.

DEPARTAMENTOS CARGO DE ACCESO LOCAL EXTENDIDA

San Andrés	\$30/min Sucre Risaralda	\$35/min Caldas Atlántico Quindío
Cundinamarca Cauca	\$40/min Valle Cesar Santander Córdoba Norte de Santander	
Magdalena Putumayo	Bolívar Arauca Huila Guajira Tolima Nariño Casanare Chocó Guaviare	
Antioquia Boyacá	\$45/min Amazonas Vaupés Caqueta Vichada Meta Guainía	

5.28.4. Los operadores del servicio de TPBCLE cuya remuneración actual equivalente por concepto de acceso y uso de sus redes, sea igual o superior a sesenta pesos (\$ 60/min) por minuto, deberán comenzar a aplicar los valores de cargos de acceso y uso previstos en este Artículo a más tardar a partir del primero (1o) de enero de 1998.

5.28.5. Los valores de los cargos de acceso y uso de las redes de TPBCLE previstos en el presente Artículo y que rigen desde el primero (1o.) de septiembre de 1996 continuarán actualizando conforme con el Índice de Actualización Tarifaria (IAT) previsto en el presente Título.

ARTICULO 5-27-A. CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TMR POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBC y TMC. <Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución CRT 155 de 1999. El texto es el siguiente:> La remuneración por minuto o proporcional por fracción de minuto a los operadores de TMR por parte de los operadores de TPBC y TMC, por concepto de la utilización de sus redes, tendrá dos componentes:

5.27.A.1. El cargo de acceso local de que trata el artículo [5-25](#) de la presente Resolución.

5.27.A.2. Un cargo por transporte rural calculado por el operador de TMR, de acuerdo con la prueba de imputación, que refleje los costos adicionales en que incurre el operador de TMR para prestar el servicio en las zonas rurales.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 3 de la Resolución CRT 155 de 1999.

ARTICULO 5-28. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 8o. de la Resolución GRT 104 de 1998.

- Los artículos 5-27 y 5-28 fueron sustituidos en un sólo artículo 5-27, por el artículo 3o. de la Resolución GRT 104 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 104 de 1998:

ARTICULO 5-28. CASOS ESPECIALES PARA EL SERVICIO TPBCL. <Artículo adicionado por el artículo 8.o de la Resolución 104 de 1998.> Para efectos de interconexión y cargos de acceso, cuando en una llamada entre diferentes municipios de un mismo departamento el operador de TPBCL no aplique el cargo por consumo local extendido, se asumirá que la red que cubre esos municipios es una red local.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-28. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS PARA OPERADORES DE TPBCLD. El uso de redes de telefonía pública básica conmutada local extendida en sentido entrante o saliente por parte de los operadores de TPBCLD generará un cargo de acceso y uso, por cada minuto o fracción de llamada completada. El pago del cargo de acceso y uso por parte del operador de TPBCLD será aplicable a las llamadas entrantes o salientes, originadas o destinadas a los municipios que conforman el área geográfica continua, de la siguiente manera:

5.28.1. El cargo por acceso y uso de las redes de telefonía pública básica conmutada local extendida en sentido entrante o saliente, por parte de los operadores de TPBCLD, para llamadas originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión, será igual al cargo por acceso y uso de la red local, aplicado en relación con el servicio de TPBCLD.

5.28.2. El cargo por acceso y uso de las redes de TPBCLD en sentido entrante o saliente, por parte de los operadores de TPBCLD, para llamadas originadas o terminadas en municipios del área metropolitana, diferentes a aquel en que está ubicado el nodo de interconexión, que fue fijado en treinta y cinco pesos (\$35) por minuto el primero (1o.) de septiembre de 1996, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el presente Capítulo.

5.28.3. Para las llamadas originadas o terminadas en los usuarios ubicados fuera del municipio donde se encuentra el nodo de interconexión, o de los municipios que hagan parte del área metropolitana, si aplicare, los cargos por acceso y uso, por parte de los operadores de TPBCLD que fueron fijados el primero (1o.) de septiembre de 1996 de acuerdo con la siguiente tabla continuarán actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria descrito en el presente Capítulo.

DEPARTAMENTOS CARGO DE ACCESO LOCAL EXTENDIDA

San Andrés	\$30/min Sucre Risaralda	\$35/min Caldas Atlántico Quindío
Cundinamarca Cauca	\$40/min Valle Cesar Santander	Córdoba Norte de Santander
Magdalena Putumayo	Bolívar Arauca Huila Guajira Tolima	Nariño Casanare Chocó Guaviare
Antioquia Boyacá	\$45/min Amazonas Vaupés Caqueta	Vichada Meta Guainía

5.28.4. Los operadores del servicio de TPBCLE cuya remuneración actual equivalente por concepto de acceso y uso de sus redes, sea igual o superior a sesenta pesos (\$ 60/min) por minuto, deberán comenzar a aplicar los valores de cargos de acceso y uso previstos en este Artículo a más tardar a partir del primero (1o) de enero de 1998.

5.28.5. Los valores de los cargos de acceso y uso de las redes de TPBCLE previstos en el presente Artículo y que rigen desde el primero (1o.) de septiembre de 1996 continuarán actualizando conforme con el Índice de Actualización Tarifaria (IAT) previsto en el presente Título.

ARTICULO 5-29. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Parágrafo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución CRT 115 de 1998

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-29. CARGO POR ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TMC. La tarifa de interconexión entre el terminal del abonado de la RTPC y la Central de Conmutación Local, correspondiente a llamadas entre abonados de la red telefónica pública conmutada local y abonados de la red de telefonía móvil celular, tanto entrante como saliente, que se fijó en un valor inicial de veinticuatro (\$24) pesos por minuto cursado para octubre de 1993, continuará actualizándose conforme con el Índice de Actualización Tarifaria (IAT) previsto en el presente Título.

PARAGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El cargo de acceso y uso de las redes locales por concepto de llamadas salientes de TMC desde los teléfonos públicos, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual.

ARTICULO 5-30. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-30. INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA (IAT). Los valores de los cargos de acceso y tarifas de TMR previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa. o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a=0.330, b= 0.290 y c= 0.380.

Los valores de las tarifas se reajustarán cada vez que se acumule una variación de por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices que considera la fórmula.

CAPITULO V.

REGIMEN TARIFARIO OTROS SERVICIOS

ARTICULO 5-31. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo modificado por el artículo [8](#) de la Resolución CRT-155 de 1999.

<Legislación anterior>.

Texto modificado por la Resolución 155 de 1999:

ARTICULO 5-31. REGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TMR. El servicio de TMR se someterá al régimen de libertad vigilada de tarifas.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-31. REGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TMR. El servicio de TMR, se someterá al régimen de libertad vigilada a partir del primero (1o.) de enero de 1.999. Entre tanto, las tarifas para este servicio continuarán bajo el régimen de libertad regulada y los valores máximos de las tarifas aplicables a los usuarios por parte de los operadores, no podrán exceder los siguientes topes, vigentes a la fecha de expedición de la presente Resolución:

Cargo de conexión: \$ 1'662.379.00 Cargo fijo: \$ 8.157.00

Estos valores máximos continuarán ajustándose con el Índice de Actualización Tarifaria (IAT) contenido en el presente Título.

Cuando un operador de TPBCL, preste el servicio de rural, los cargos variables por concepto de consumo y acceso de telefonía rural será igual al de telefonía local en el estrato que corresponda. La diferencia de costos entre ellos, sólo se reflejará en los cargos fijos y de conexión.

ARTICULO 5-32. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-32. REGIMEN TARIFARIO SERVICIO DE CODIGO SECRETO. El servicio suplementario de código secreto estará sometido al régimen de libertad regulada de tarifas

ARTICULO 5-33. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-33. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CODIGO SECRETO. Los operadores de los servicios de TPBCL y TPBCLE deberán suministrar a sus usuarios el servicio suplementario de código secreto, cuando sea técnicamente posible, de conformidad con los parámetros establecidos en la presente Resolución.

Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE, incluirán los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo del costo medio de referencia prescribe el presente Título.

ARTICULO 5-34. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-34. PROMOCION DEL SERVICIO E INFORMACION A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL y TPBCLE, deberán informar a sus usuarios mediante procedimientos idóneos, pero en todo evento en medios de amplia circulación en la localidad donde presten sus servicios, sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente el servicio de código secreto, sus ventajas de seguridad y su costo.

CAPITULO VI.

TARIFAS DE TMC

ARTICULO 5-35. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-35. TARIFAS AL USUARIO DE TELEFONIA MOVIL CELULAR. Las tarifas a los abonados celulares serán fijadas libremente por los operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular.

El operador celular podrá cobrar a sus abonados los siguientes cargos:

- i. Cargo por conexión o suscripción.
- ii. Cargo básico periódico independiente del Consumo.
- iii. Cargo por uso del servicio, únicamente para las llamadas salientes.

Así mismo, el operador celular podrá aplicar a sus abonados estructuras tarifarias que incluyan descuentos, franquicias de tiempo, diferencias horarias u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a los operadores celulares de sus obligaciones frente a terceros.

En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia.

ARTICULO 5-36. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-36. TARIFAS PARA LLAMADAS DESDE LA RED TELEFONICA PUBLICA CONMUTADA LOCAL HACIA LA RED CELULAR. Las empresas de telefonía local cobrarán por las llamadas que realicen sus abonados con destino a la red de telefonía móvil celular, un cargo que incluya la tarifa de interconexión entre la Red Telefónica Pública Conmutada y la Red de Telefonía Móvil Celular, fijada por la CRT, y el valor del cargo fijado por uso de la red celular.

ARTICULO 5-37. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-37. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA. Los abonados del servicio de telefonía móvil celular pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia, un cargo correspondiente al uso de la Red Celular, fijado por el operador de la red celular, y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador celular, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

El operador de la Red de Telefonía Móvil Celular, en ningún caso, tendrá derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia nacional o internacional que efectúen o se destinen a sus abonados usando la RTPC de larga distancia. El operador celular podrá servir de intermediario para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el inciso anterior.

Cuando la llamada tenga como destinatario un abonado móvil las empresas de telefonía deberán hacer saber al abonado que la llamada que se dispone a hacer usará la RTPC de larga distancia nacional o internacional, cuando a ello hubiera lugar.

ARTICULO 5-38. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-38. TARIFAS DE INTERCONEXION ENTRE OPERADORES. Las empresas de Telefonía Móvil Celular pagarán a las empresas de telefonía local fija, por las llamadas salientes de la red celular, un cargo por el uso de la RTPC de acuerdo a la tarifa de interconexión entre la RTPC y la Red de Telefonía Móvil Celular, fijada por la CRT.

Los cargos de interconexión entre empresas celulares serán establecidos por acuerdos entre ellas los cuales deberán ser aprobados por la CRT antes de entrar a regir.

En todo caso, estos acuerdos no podrán ser discriminatorios. En caso de que las empresas no lleguen a un acuerdo o que la Comisión no apruebe los convenios, ésta fijará las tarifas correspondientes.

Los operadores tanto de la Red Telefónica Pública Conmutada Local o de larga distancia y los operadores de la Red de Telefonía Móvil Celular podrán establecer acuerdos para distribuir los costos administrativos por facturación y recaudo. Estos acuerdos no podrán ser discriminatorios.

ARTICULO 5-39. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-39. TARIFAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. Las tarifas que cobren las empresas celulares por servicios complementarios, de acuerdo con lo establecido en los contratos de concesión, serán libremente fijados por los operadores celulares. Sin embargo, la comisión podrá fijarlas cuando considere que dichas tarifas no reflejan las condiciones de prestación del servicio, o contradicen el principio de eficiencia, o trasladan al usuario los costos de una gestión ineficiente o extraen beneficios de una posición dominante o de monopolio.

ARTICULO 5-40. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-40. REGISTRO DE TARIFAS. Las empresas operadoras del servicio de Telefonía móvil Celular deberán mantener actualizado el Registro de Tarifas. En todo caso la entrada en vigencia de cualquier tarifa sólo podrá ocurrir cuando éstas sean de conocimiento de los usuarios del servicio y comunicadas debidamente a la CRT.

CAPITULO VII.

REGIMEN TARIFARIO Y DE FACTURACION DEL SERVICIO DE RADIOMENSajes PRESTADO

A LOS USUARIOS DE TPBC

ARTICULO 5-41. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo [1o.](#) de la Resolución CRT -113 de 1998.

- Capítulo VII original con sus artículos 5-41, 5-42, y 5-43 fueron reenumerados por el artículo [2o.](#) de la Resolución CRT-113 de 1998, con los números 5-49, 5-50, y 5-51 respectivamente

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-41. MODALIDADES DE PAGO. <Artículo adicionado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Los operadores de radiomensajes podrán aplicar, entre otras, las siguientes modalidades tarifarias:

5.41.1 Modalidad Convencional (MC): Modalidad bajo la cual el suscriptor del servicio de radiomensajes paga unas tarifas al operador que le brinda este servicio.

5.41.2 Modalidad No Convencional: El que llama paga (LLP). Modalidad bajo la cual los operadores de radio mensajes podrán establecer tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC y TMC que envían el mensaje.

5.41.3 Modalidad Mixta: Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer simultáneamente tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC y TMC que envían el mensaje y tarifas pagaderas por el suscriptor del servicio de radiomensajes.

PARAGRAFO. En las modalidades no convencional y mixta, el operador de radiomensajes deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio.

ARTICULO 5-42. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo [1o.](#) de la Resolución CRT -113 de 1998.

- Capítulo VII original con sus artículos 5-41, 5-42, y 5-43 fueron reenumerados por el artículo [2o.](#) de la Resolución CRT-113 de 1998, con los números 5-49, 5-50, y 5-51 respectivamente

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-42. REGIMEN DE REGULACION TARIFARIA. <Artículo adicionado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Las tarifas aplicadas a los usuarios de TPBC y TMC por la provisión del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

La tarifas cobradas a los usuarios bajo la modalidad convencional estarán sometidas al régimen de libertad de tarifas.

ARTICULO 5-43. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo [1o.](#) de la Resolución CRT -113 de 1998.

- Capítulo VII original con sus artículos 5-41, 5-42, y 5-43 fueron reenumerados por el artículo [2o.](#) de la Resolución CRT-113 de 1998, con los números 5-49, 5-50, y 5-51 respectivamente

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-43. ACUERDOS ENTRE OPERADORES. <Artículo adicionado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Los operadores de radiomensajes y de TPBC fijarán de mutuo acuerdo las condiciones para poder brindar a los usuarios las modalidades no convencional y mixta. Estos acuerdos estarán sujetos al principio de no discriminación.

ARTICULO 5-44. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- El artículo 1 de la Resolución CRT-136 de 1998, modifica el artículo 9o. de la Resolución CRT-115 de 1998. Y el artículo 2 modifica el artículo 5-44 de esta norma.

- Artículo adicionado por el artículo 9 de la Resolución CRT-115 de 1998.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo 1o. de la Resolución CRT -113 de 1998.

<Legislación anterior>.

Texto del artículo modificado por la Resolución 115 de 1998:

ARTICULO 5-44. FACTURACION: Cuando se facture a los usuarios de TPBC por la prestación de un servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta se deberá discriminar los cargos por la prestación del servicio, incluyendo la fecha, hora, el nombre del operador de radiomensajes o número de PABX y la respectiva medición.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-44. FACTURACION. <Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Cuando se facture a los usuarios de TPBC por la prestación de un servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta se deberá discriminar los cargos por la prestación del servicio, incluyendo la fecha, hora, el nombre del operador de radiomensajes o número de PABX y la respectiva medición.

ARTICULO 5-45. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo 1o. de la Resolución CRT -113 de 1998.

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-45. MEDICION Y TASACION. <Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Bajo las modalidades no convencional y mixta la medición podrá ser por mensajes o por tiempo de la duración de la llamada.

ARTICULO 5-46. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo 1o. de la Resolución CRT -113 de 1998.

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-46. TRATAMIENTO NO DISCRIMINATORIO. <Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Los acuerdos entre los operadores de TPBC y de radiomensajes se sujetarán a lo dispuesto en la presente Resolución y se regirán por los principios de neutralidad, no discriminación e igualdad de acceso.

ARTICULO 5-47. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo [1o.](#) de la Resolución CRT -113 de 1998.

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-47. INDEPENDENCIA DE COBROS. <Artículo adicionado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> De conformidad con el artículo [147](#) de la ley 142 de 1994, no se podrá suspender el servicio de TPBC, por el incumplimiento en el pago del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional o mixta.

ARTICULO 5-48. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII. correspondiente a los artículos 5-41 a 5-48 adicionados por el artículo [1o.](#) de la Resolución CRT -113 de 1998.

<Legislación anterior>.

Texto adicionado por la Resolución 113 de 1998:

ARTICULO 5-48. NUMERACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo [1o.](#) de la Resolución 113 de 1998. El texto es el siguiente:> Para las modalidades no convencional y mixta solo se podrá utilizar la numeración de que trata el numeral 10.2 del Plan de Numeración del Decreto 554 de 1998 asignada por el Ministerio de Comunicaciones a los operadores de TPBC.

CAPITULO VIII.

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 5-49. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII original con sus artículos 5-41, 5-42, y 5-43 fueron reenumerados por el artículo [2o.](#) de la Resolución CRT-113 de 1998, con los números 5-49, 5-50, y 5-51 respectivamente

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-41. GRADUALIDAD DE TARIFAS PARA USUARIOS QUE HAYAN CAMBIADO DE ESTRATO. Las empresas prestadoras de los servicios de TPBCL y/o TPBCLE aplicarán a aquellos usuarios que cambien de estrato, de acuerdo con la estratificación que adopten los municipios según lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación, las tarifas correspondientes al nuevo estrato en forma gradual y lineal, en un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de aplicación de las estratificaciones adoptadas.

ARTICULO 5-50. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII original con sus artículos 5-41, 5-42, y 5-43 fueron reenumerados por el artículo 2o. de la Resolución CRT-113 de 1998, con los números 5-49, 5-50, y 5-51 respectivamente

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-42. SANCION POR PRACTICAS RESTRICTIVAS. La violación de las anteriores disposiciones, o de cualquiera de las normas establecidas en la Ley 142 de 1994 en materia tarifaria, dará lugar a que la CRT someta a regulación las tarifas de quienes no estuvieren sujetas a ella, o revoque de inmediato las fórmulas tarifarias aplicables a quienes prestan los servicios públicos de telecomunicaciones, sin perjuicio que la CRT denuncie ante la SSPD a las empresas que realicen estos comportamientos y solicite la aplicación de las sanciones respectivas, constituyendo plena prueba los documentos oficiales que para tal fin remitan.

ARTICULO 5-51. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Capítulo VII original con sus artículos 5-41, 5-42, y 5-43 fueron reenumerados por el artículo 2o. de la Resolución CRT-113 de 1998, con los números 5-49, 5-50, y 5-51 respectivamente

<Legislación anterior>.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 5-43. PRACTICAS TARIFARIAS QUE CONSTITUYEN ABUSO DE LA POSICION DOMINANTE. El incumplimiento del régimen tarifario, por parte de un operador, de TPBC se considerará como abuso de posición dominante con respecto a sus usuarios y dará lugar a las sanciones establecidas en el Artículo anterior, sin perjuicio de la facultad de la CRT para intervenir el régimen tarifario.

ARTICULO 5-52. Régimen Tarifario de los Servicios Prestados a través de Teléfonos Públicos. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- El artículo 9 de la Resolución CRT-115 de 1998 fué modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-136 de 1999.

- Artículo adicionado por el artículo 9 de la Resolución CRT-115 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 115 de 1998:

ARTICULO 5-52. Las tarifas de los servicios prestados a través de teléfonos públicos estarán bajo el régimen de libertad vigilada. Solo se podrá cobrar al usuario por llamada completada.

ARTICULO 5-53. TARIFAS PROMEDIO DE LOS SERVICIOS DE TPBCLD. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-130 de 1998

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 130 de 1998:

ARTICULO 5-53. De acuerdo con lo previsto en el artículo [27](#) de la Resolución CRT-086 de 1997, los valores de las tarifas promedio de los servicios de TPBCLDN y TPBCLDI se calcularán trimestralmente ponderando las diferentes tarifas aplicadas con sus respectivos volúmenes de tráfico.

ARTICULO 5-54. INFORMACION ESTADISTICA. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-130 de 1998

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 130 de 1998:

ARTICULO 5-54. Todos los operadores de los servicios de TPBCLD, deberán reportar a la CRT y a la sspd mensualmente la información estadística relacionada con los tráficos cursados durante el periodo trimestral anterior. el reporte deberá discriminar la cantidad de minutos cursados en horarios de tarifas plenas, reducidas y/o promocionales y deberá remitirse a las entidades mencionadas durante los veinte (20) días calendario siguientes al trimestre correspondiente.

Los trimestres serán determinados por los meses de enero, febrero y marzo; abril, mayo y junio; julio, agosto y septiembre; y octubre, noviembre y diciembre.

ARTICULO 5-55. SANCIONES. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-130 de 1998

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 130 de 1998:

ARTICULO 5-55. Las violaciones al límite establecido con base en las tarifas promedio de los servicios de TPBCLDN y TPBCLDI, así como la aplicación de tarifas predatorias de acuerdo con el artículo 3.5.1 de la Resolución CRT-087 de 1997, serán sancionadas de conformidad con las normas legales vigentes.

CAPITULO IX.

TARIFAS CON PRIMA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

<Notas de vigencia>

- Capítulo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

ARTICULO 5-56. DEFINICION. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-56. Tarifa con prima es aquella cobrada por la prestación de servicios cursados por un número 90xxxxxxx, de que trata el numeral 10.2.2. del anexo del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, a través del cual se ofrece información general, entretenimiento, consulta y asesoría profesional.

ARTICULO 5-57. REGIMEN TARIFARIO. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-57. Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones por la provisión de servicios que cobran tarifa con prima estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

ARTICULO 5-58. INFORMACION SOBRE TARIFAS. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-58. El prestador de servicios de tarifas con prima, deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio. En este mensaje se deberá hacer mención a que los menores de edad deberán tener autorización expresa de sus padres o un adulto responsable; o que de acuerdo con su naturaleza tienen prohibido su uso.

PARAGRAFO. En la publicidad que se haga sobre los servicios de tarifas con prima, deberá aparecer en forma clara y destacada el valor de la tarifa a ser cobrada. Asimismo, si la publicidad se hace en televisión, el comercial deberá incluir en audio el valor de la tarifa. En la publicidad de los servicios de tarifa con prima en los cuales se ofrezca información o entretenimiento con contenido pornográfico, morboso o que incite a la violencia, deberá advertirse que los mismos no podrán ser prestados a menores de edad.

ARTICULO 5-59. INTEGRALIDAD DE LA TARIFA CON PRIMA. <Artículo derogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-59. El valor de la tarifa por utilización de servicios que cobren tarifas con prima deberá ser integral, de modo tal que incluya la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada y del servicio de información, entretenimiento, consulta o asesoría profesional prestado.

ARTICULO 5-60. MEDICION Y TASACION. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-60. En caso que la tarifa se aplique sobre la duración de la llamada, la tasación se hará por minuto o fracción de minuto de duración de la llamada completada, y solo empezará a tasarse a partir del momento en que el usuario acepte continuar con la llamada.

ARTICULO 5-61. FACTURACION. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-61. De conformidad con lo establecido en el artículo [3o.](#) de la Ley 422 de 1998, el operador en cuya red se origine la comunicación estará en la obligación de facturar el servicio de telecomunicaciones que utilicen sus usuarios. Cuando se facture a los usuarios 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.

ARTICULO 5-62. CODIGO SECRETO. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-253 de 2000.
- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-62. Los operadores de TPBCL y TPBCLE están en la obligación de bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, previa solicitud del usuario, sin costo adicional alguno, para lo cual suministrarán el código secreto en las condiciones establecidas en los artículos 5.33 y 5.34 de la presente resolución.

ARTICULO 5-63. NUMERACIÓN. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 253 de 2000>.

<Notas de vigencia>

- Título V. subrogado en su totalidad por el artículo 1 de la Resolución CRT-253 de 2000.

- Artículo adicionado por el artículo 1o. de la Resolución CRT-148 de 1999

<Legislación anterior>

Texto adicionado por la Resolución 148 de 1999:

ARTICULO 5-63. Para la prestación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, solo se podrá utilizar la numeración de que trata el anexo del plan de numeración del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan, asignada por el ministerio de comunicaciones a los operadores.

TITULO VI.

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TPBC

CAPITULO I.

OBLIGACIONES GENERALES

ARTICULO 6-1. PRINCIPIOS APLICABLES. En desarrollo de los fines de intervención del Estado en los servicios públicos y la explotación de redes de telecomunicaciones, la prestación de los servicios de TPBC se efectuará con respeto a los principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad y permanencia, y conforme a los criterios de calidad, sana competencia e interconexión de redes establecidos por la CRT y en todo evento respetando los derechos de los usuarios de los mismos.

Los servicios de TPBC deberán ofrecerse y prestarse evitando en todo momento los abusos de posición dominante frente a los usuarios y a los otros operadores de TPBC, sin discriminación; en particular en cuanto a la posibilidad de acceso técnico, conocimiento de los costos y precios, tarifas aplicables, plazo de suministro, distribución equitativa en caso de escasez, plazo de reparación, cumplimiento estricto y objetivo de las condiciones uniformes referidas en los contratos de servicios públicos que celebra el operador con sus usuarios ajustándose, a los parámetros de calidad.

ARTICULO 6-2. AMBITO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de servicios de TPBC están sometidos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

6.2.1. Acceso universal al servicio de telecomunicaciones;

6.2.2. Servicios obligatorios de telecomunicaciones;

6.2.3. Las demás obligaciones de los servicios de TPBC impuestas por razones de interés público, en los términos establecidos en el presente Título.

CAPITULO II.

SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO 6-3. SERVICIO UNIVERSAL - AMBITO GENERAL DE APLICACION. Dentro del ámbito de servicio universal de telecomunicaciones, se debe lograr:

6.3.1. Que los ciudadanos puedan solicitar y obtener la prestación del servicio telefónico disponible para el público. Esta conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir transmisiones de voz, fax y datos, en cuanto sea técnicamente posible en cada localidad;

6.3.2. El derecho de los usuarios de disponer gratuitamente de un directorio telefónico unificado e impreso. Los usuarios tendrán derecho a figurar en dichos directorios y a un servicio de información sobre los mismos, sin perjuicio de las normas que regulan la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad;

6.3.3. En todas las localidades se deberá disponer de un directorio telefónico unificado, actualizado e impreso, aun cuando varios operadores de TPBC presten el mismo servicio;

6.3.4. Que exista una oferta suficiente y adecuada de teléfonos públicos en servicio;

6.3.5. Que todos los usuarios discapacitados tengan acceso al servicio telefónico en las condiciones necesarias que faciliten su utilización.

PARAGRAFO. Todas las obligaciones de prestación del servicio universal están sujetas a los mecanismos de financiación establecidos en el presente Título.

En función de la evolución tecnológica, de la demanda de servicios en el mercado o de cualquier otro criterio que, la CRT establezca, ésta podrá revisar y ampliar los servicios que se engloban dentro del servicio universal de telecomunicaciones, así como la fijación de los niveles de calidad de los mismos y los criterios para la determinación de los precios que garanticen la accesibilidad de dichos servicios.

ARTICULO 6-4. AMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. <Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC deberán garantizar la continuidad, el acceso, la capacidad técnica y la cobertura del servicio universal de telecomunicaciones en el ámbito territorial de sus operaciones.

La CRT podrá autorizar a un operador de TPBCL o TPBCLE de un departamento a expandir el servicio a municipios adyacentes de otros departamentos previa solicitud sustentada de acuerdo con los principios de la Ley 142 de 1994.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 6 de la Resolución CRT 155 de 1999.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 6-4. AMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. Los operadores de TPBC deberán garantizar la continuidad, el acceso, la capacidad técnica y la cobertura del servicio universal de telecomunicaciones en el ámbito territorial de sus operaciones.

ARTICULO 6-5. FINANCIACION DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES. En los casos en que la imposición de obligaciones de servicio universal implique cargas inequitativas para un operador de TPBC, dichas cargas podrán ser asumidas por el Fondo de Comunicaciones, en concordancia con la ley y los compromisos adquiridos por Colombia ante la OMC.

CAPITULO III.

SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO 6-6. SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los operadores de servicios de TPBC deberán garantizar la existencia de una oferta suficiente, en función de la demanda de sus respectivos servicios.

Igualmente los operadores que presten servicios de TPBC accesibles al público deberán ofrecer de forma gratuita el enrutamiento de las llamadas a los servicios de urgencias, bomberos, policía y operadora, inclusive desde teléfonos públicos de pago.

CAPITULO IV.

OTRAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS.

ARTICULO 6-7. INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los operadores de TPBC deberán adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para proteger la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extenderá 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 judicial competente, los operadores de TPBC no podrán permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursan por sus redes.

ARTICULO 6-8. RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR. Los operadores de los servicios de TPBC responderán por las violaciones de las comunicaciones que les sean imputables, en los términos que establece la ley.

Si la violación proviniera de un tercero, el operador de servicio de TPBC deberá tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

CAPITULO V.

OTRAS OBLIGACIONES

ARTICULO 6-9. OBLIGACIONES PENSIONALES. De conformidad con el Artículo [43](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC a fin de atender el pago de las obligaciones pensionales a cargo y a favor de los trabajadores ya vinculados a la vigencia de dicha Ley, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2852 de 1994 y las demás normas concordantes, y de conformidad con las siguientes condiciones:

6.9.1. Cálculo Actuarial. Con fecha de corte treinta y uno (31) de diciembre de cada año, deberán presentar el cálculo actuarial de los trabajadores.

6.9.2. Presentación de las Provisiones en la Contabilidad. Dentro de los estados financieros anuales se deberá incluir y discriminar el valor de la provisión practicada por la entidad para atender el pago de las obligaciones pensionales a su cargo y a favor de los trabajadores de que trata la presente Resolución sin perjuicio de la obligación pensional a favor de personas ya pensionadas, retiradas de la entidad y vinculadas con posterioridad a la vigencia de la Ley.

6.9.3. Provisiones y Actualizaciones. Para continuar prestando el servicio, los operadores de TPBC deberán causar cada año las provisiones y amortizaciones del cálculo actuarial correspondiente hasta tener amortizado el 100% el treinta y uno (31) de diciembre de 2005 de acuerdo con los plazos marcados por la Ley.

ARTICULO 6-10. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE CAPACIDAD DE TRANSPORTE. Cuando un proveedor de capacidad de transporte suministre dicha capacidad a cualquier operador de TPBC, deberá ofrecerla a los demás operadores de TPBC en las mismas condiciones, incluyendo el principio de acceso igual - cargo igual; las interfaces deberán cumplir con las recomendaciones de la UIT y los Planes Técnicos Básicos que se les aplicaren.

En el caso de que un proveedor de capacidad de transporte sea operador de TPBC y decida ofrecer su capacidad disponible a otro operador de servicios similares, deberá ofrecer dicha capacidad en condiciones técnicas de calidad no menos favorables que las que se ofrece a sí mismo para la prestación del servicio en mención.

La titularidad de la licencia para establecerse como operador del servicio de TPBCLD comporta el derecho en favor de los operadores de licencias de suministrar su capacidad de transporte u obtener de terceros el

suministro de esta capacidad, en todo lo relacionado con la prestación del servicio de TPBCLD.

PARAGRAFO 1. Aquellas empresas que construyan y operen redes de telecomunicaciones para el transporte de TPBC, en concordancia con lo señalado en el Artículo [28](#) de la Ley 142 de 1994, podrán suministrar su capacidad de transporte únicamente a operadores de TPBC, siempre y cuando se cumpla con las normas de interconexión y competencia señaladas por la CRT.

PARAGRAFO 2. El proveedor de capacidad de transporte enviará al Ministerio de Comunicaciones la información relacionada con el cumplimiento de los Planes Técnicos Básicos, para que aquél, formule observaciones cuando encuentre que no cumple con los planes técnicos establecidos por el Gobierno Nacional.

En concordancia con lo establecido en el Artículo [186](#) de la Ley 142 de 1994, el procedimiento indicado anteriormente en ningún caso podrá entenderse como requisito previo o autorización para que el proveedor de capacidad de transporte desarrolle su actividad.

CAPITULO VI.

SISTEMA DE MEDICION DE CONSUMO

ARTICULO 6-11. OBLIGACION DE INSTALACION DE SISTEMA DE MEDICION. Todos los operadores de servicio de TPBC deberán instalar sistemas de medición del consumo fiable.

ARTICULO 6-12. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE FACTURACION. Cuando el proceso de facturación incluya servicios prestados por más de un operador, la responsabilidad sobre la información suministrada al Sistema de Medición de Consumos será de cada uno de los operadores que prestan los diferentes servicios involucrados en la factura.

ARTICULO 6-13. PROCESOS PARA EL SISTEMA DE MEDICION DEL CONSUMO. El Sistema de Medición del Consumo deberá tomar en cuenta los siguientes procesos:

6.13.1. Proceso de Tasación. Los operadores de TPBC de que trata la Ley 142 de 1994 deberán:

6.13.1.1. Definir expresamente el alcance del Sistema de Medición del Consumo, es decir, establecer los servicios que quedan cubiertos por el mismo de manera discriminada;

6.13.1.2. Establecer el método y tipo de tasación utilizados en cada uno de los servicios. El método de tasación empleado podrá ser por generación de impulsos, por medición de la duración de la llamada o por cualquier otro método en función de la red utilizada y el servicio prestado;

6.13.1.3. Establecer el período de registro de la tasación, indicando las fechas de corte;

6.13.1.4. Describir los procedimientos utilizados para el registro de la tasación, dependiendo de la tecnología de las centrales donde se realiza el proceso, de acuerdo con el servicio prestado;

6.13.1.5. Especificar los métodos y mecanismos relacionados con la lectura de los contadores, tiquetes u otros métodos de tasación;

6.13.1.6. Especificar la forma de duplicación de la información registrada para casos de falla, por motivos de seguridad;

6.13.1.7. Describir el manejo de su desbordamiento, en el caso de tasación utilizando contadores;

6.13.1.8. Determinar las provisiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar modificaciones en los contadores, jenas al proceso de tasación;

6.13.1.9. Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de tasación y en los elementos de control de los mismos;

6.13.1.10. Definir la probabilidad de fallas de sus sistemas de tasación, según datos históricos y referencias del fabricante;

6.13.1.11. Garantizar que la llamada no sea interrumpida si durante el curso de una comunicación se produce una falla en el sistema que inhabilite la tasación correspondiente;

6.13.1.12. Garantizar que el sistema permita el establecimiento de nuevas llamadas en caso de producirse una falla en el sistema que deje inhabilitada la función de tasación;

6.13.1.13. Describir claramente los medios utilizados para el envío de los datos de tasación almacenados en la central al sitio o sitios de recolección y procesamiento de datos;

6.13.1.14. Definir los procedimientos de almacenamiento temporal y transferencia, así como las provisiones para salvaguardar la información en el caso de fallas en el medio de transmisión, que pueden incluir, entre otros, la duplicación de la información, la normalización de los medios magnéticos a utilizar para tal efecto y la normalización de los procesos de grabación;

6.13.1.15. Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la tasación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas;

6.13.1.16. Validar toda información de tasación recibida en el centro de recolección y procesamiento de datos, para lo cual se establecerán los

procedimientos adecuados con el fin de detectar las inconsistencias en el contenido de los registros recibidos;

6.13.1.17. Definir los mecanismos adecuados para garantizar la correcta medición del consumo mediante su comparación con los perfiles históricos de los usuarios.

6.13.2. Proceso de Tarificación.

6.13.2.1. Se establecerán los diferentes procedimientos para el cálculo del consumo en unidades monetarias a partir de los registros previamente validados y de acuerdo con las características del servicio prestado;

6.13.2.2. Deberá definirse y evaluarse en función de los diferentes métodos de tasación y de las tecnologías utilizadas, la probabilidad de aplicar una tarifa incorrecta en el proceso de tasación;

6.13.2.3. En caso de existir varias tarifas para diferentes horas y/o días de la semana, se deberán establecer las reglas mediante las cuales se fijarán dichas tarifas.

6.13.3. Proceso de Facturación. En materia de facturación, los operadores de TPBC deberán:

6.13.3.1. Determinar los procedimientos para la incorporación de la información necesaria y suficiente para la generación de las facturas proveniente de otros operadores o de los procesos previos realizados internamente al igual que los mecanismos para su control;

6.13.3.2. Describir los equipos y programas utilizados durante este proceso;

6.13.3.3. Indicar los diferentes ciclos de facturación;

6.13.3.4. Discriminar, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, el contenido de la factura;

6.13.3.5. Determinar las previsiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar alteraciones en este proceso;

6.13.3.6. Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de facturación;

6.13.3.7. Definir la probabilidad de fallas en el proceso de facturación, según datos históricos y referencias del fabricante;

6.13.3.8. Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la facturación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas, mediante la comparación con los perfiles históricos de los usuarios y/o suscriptores en los diferentes ciclos de facturación;

6.13.3.9. Establecer sistemas de recolección y tratamiento estadístico de la información que les permitan medir y reportar el Índice de Reclamos de Facturación, consolidado de conformidad con lo establecido por la SSPD;

6.13.3.10. Almacenar la información de facturación de los usuarios o suscriptores y conservando en memoria copia de las cuentas de cobro, durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha máxima prevista para el pago oportuno, de conformidad con lo establecido por el Artículo [15](#) del Decreto 1842 de 1991;

6.13.3.11. Efectuar el descuento del cargo fijo dentro de los dos (2) ciclos de facturación siguientes cuando se presenten fallas en la prestación del servicio, so pena de que se apliquen los intereses a los cuales se refiere el artículo [36.3](#) de la Ley 142 de 1994;

6.13.3.12. Totalizar en la factura cada servicio por separado, cuando el operador preste varios servicios.

ARTICULO 6-14. LIQUIDACION DE CARGOS DE ACCESO Y COMPENSACION DE LOS MISMOS. Se deberán establecer los procedimientos y mecanismos de control para generar los datos de cobro por concepto de cargos de acceso y uso para los operadores de TPBC entre sí y con los operadores conectantes internacionales y su posterior compensación.

ARTICULO 6-15. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBC DE ATENDER LAS NORMAS TECNICAS OFICIALES PARA LAS REDES. Los operadores de TPBC en la construcción, instalación, operación, modificación, ampliación, ensanche, renovación e interconexión de redes, cumplirán con los planes de señalización, numeración, enrutamiento y sincronización vigentes en el momento de adelantar estas acciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas y recomendaciones técnicas pertinentes de la UIT, y de aquellas incluidas en los tratados internacionales aprobados y ratificados por Colombia. En el evento de que se incumplan dichas disposiciones, la CRT solicitará a la SSPD que inicie la investigación correspondiente y si es del caso imponga las sanciones, incluida la suspensión inmediata de las actividades del infractor.

El Ministerio de Comunicaciones actualizará o establecerá, según sea el caso, los planes técnicos básicos, incluidos los planes de enrutamiento, numeración, señalización y sincronización, de manera que se adecuen al régimen de libre competencia y garanticen el desarrollo de los servicios en un ámbito de múltiples operadores, a fin de que los usuarios puedan acceder a ellos libremente y en igualdad de condiciones técnicas y operativas.

CAPITULO VII.

TELÉFONOS PÚBLICOS.

<Notas de Vigencia>

Capítulo VII modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001. El texto original se debe consultar al final del Capítulo.

ARTÍCULO 6.7.1. AMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Deben constituirse como operadores de TPBCL las personas naturales o jurídicas que deseen prestar servicio de telefonía a partir de teléfonos públicos y que tengan como características la gestión de una red de telecomunicaciones o la responsabilidad frente al público de la prestación del servicio. A estos operadores de teléfonos públicos les aplicará lo dispuesto en el presente capítulo.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo VII modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

Ver texto al final del Capítulo.

ARTÍCULO 6.7.2. OBLIGACIÓN DE LOS OPERADORES DE TPBCL. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar las líneas telefónicas necesarias para que cualquier operador de servicios de telecomunicaciones preste éstos a través de teléfonos públicos, en condiciones no discriminatorias, cumpliendo las siguientes condiciones:

6.7.2.1 Los operadores de TPBCL, a solicitud del operador de teléfonos públicos, deberán bloquear las llamadas entrantes de larga distancia, así como el uso de llamadas asistidas por operadora. Para efectos de lo anterior, el operador de TPBCL deberá informar a los operadores de las otras redes, la numeración asignada a los teléfonos públicos, quienes a su vez, deberán impedir el enrutamiento de llamadas a dichos números.

6.7.2.2 Los operadores de teléfonos públicos deberán informar claramente a los usuarios sobre el tipo de llamadas que pueden o no realizar y recibir los teléfonos públicos.

PARÁGRAFO. Lo dispuesto en el presente artículo se aplicará hasta el momento en que se defina un rango de numeración local plenamente identificable para teléfonos públicos, en cuyo caso los operadores de TPBCL deberán solicitar dicha numeración y tomar las medidas necesarias tendientes a evitar los cobros por llamadas de pago revertido y asistidas por operadoras hacia estos teléfonos, cuando se haga uso de esta numeración.

6.7.2.3 El valor del cargo de conexión de las líneas telefónicas que se requieran para la instalación de teléfonos públicos será como máximo, igual al valor fijado para los usuarios de estrato IV. El cargo fijo y el cargo

variable que se cobren, deberán calcularse teniendo en cuenta la metodología prevista en el Anexo 6, numeral 2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre restricciones para el cálculo del cargo fijo, tomando el tope máximo allí establecido para el mismo. Estas tarifas no estarán sujetas al régimen de subsidios y contribuciones.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo VII modificado por el artículo 1 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

- Capítulo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por las Resoluciones 115 de 1996:

CAPITULO VII.

TELEFONOS PUBLICOS

ARTICULO 6-16. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Son obligaciones de los operadores de TPBC que presten sus servicios a través de teléfonos públicos las siguientes:

6.16.1. Garantizar los derechos de los usuarios de que trata el artículo 7-6 de la presente Resolución.

6.16.2. Elaborar y dar a conocer el contrato de condiciones uniformes.

6.16.3. Las demás que establezcan la regulación y la ley.

ARTICULO 6-17. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBCL. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar a los comercializadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos, las líneas necesarias para la prestación del servicio, en condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 6-18. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución CRT 115 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCLD están obligados a proveer a las redes de TPBC de los mecanismos técnicos necesarios para impedir que los teléfonos públicos puedan recibir llamadas de cobro revertido.

ARTÍCULO 6.7.3. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto debe ser consultado bajo el artículo 6.7.3> Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

6.7.3.1 Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

6.7.3.2 Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

6.7.3.3 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.7.3.4 Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

6.7.3.4.1 Nombre o razón social

6.7.3.4.2 Dirección de las oficinas

6.7.3.4.3 Números gratis de servicio al cliente y reclamos

6.7.3.5 Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

6.7.3.6 Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

6.7.3.7 Tener acceso gratis al utilizar los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, incluyendo los siguientes teléfonos de emergencia:

6.7.3.7.1 Policía Nacional

6.7.3.7.2 Fiscalía

6.7.3.7.3 Cruz Roja

6.7.3.7.4 Fuerzas Militares

6.7.3.7.5 DAS

6.7.3.7.6 Daños de teléfonos públicos

6.7.3.7.7 Tránsito Departamental

6.7.3.7.8 Atención de desastres

6.7.3.7.9 Bomberos

6.7.3.7.10 Número Unico de Emergencia

6.7.3.7.11 Gaulas

6.7.3.8 Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen. El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

6.7.3.9 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

6.7.3.10 En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

6.7.3.11 Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

6.7.3.12 Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

6.7.3.13 Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO. El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia, el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas.

<Notas de Vigencia>

- Artículo 7.6 modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. "El artículo 7.6 del capítulo I del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, quedará como artículo 6.7.3 del capítulo VII del Título VI de la Resolución CRT 087 de 1997".

ARTÍCULO 6.7.4. CALIDAD DEL SERVICIO. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto debe ser consultado bajo el artículo 6.7.3> Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001.

CAPITULO VIII.

CENTROS INTEGRADOS DE TELEFONÍA SOCIAL, CITS.

ARTICULO 6-19. SERVICIOS MINIMOS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el

siguiente:> Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán ofrecer como mínimo, los siguientes servicios:

1. Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional automático, ofrecido a toda la comunidad y con al menos capacidad mínimo para cinco (5) usuarios simultáneamente, con acceso a la RTPC.

2. Servicio de Internet. Para la prestación de este servicio, cada CITS deberá contar al menos con dos (2) terminales de computadoras con servicio de Internet, que permitan el acceso directo al mismo, con correo electrónico, ofreciendo casillas individuales para repartir el correo electrónico a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

3. Servicio de Fax Cada CITS deberá tener por lo menos dos (2) terminales de servicio de fax o facsímil que permita el acceso directo a este servicio a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-20. CONDICIONES DE LAS LINEAS TELEFONICAS UTILIZADAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO TELEFONICO Y DE FAX. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las líneas telefónicas utilizadas en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, para la prestación del servicio telefónico y de fax, como mínimo deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el artículo [7-6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-21. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS CITS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Además de las establecidas en el artículo [6-16](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, en la regulación y en la ley, los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Fijar en un lugar visible las tarifas aplicables a cada uno de los servicios.

2. Prestar atención al público, por lo menos ocho (8) horas al día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana.

3. En todo caso, el número de horas diarias de atención al público, puede ser distribuido de conformidad con las necesidades especiales de cada localidad.

4. Prestar el servicio de TPBC por fuera del horario establecido en situaciones de emergencia, debidamente informadas por la autoridad competente en la localidad.

5. Atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

6. Capacitar por lo menos a los educadores de la localidad, en el uso de Internet, el correo electrónico y demás servicios prestados por los CITS.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-22. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS CITS.

<Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Además de los establecidos en el artículo [7-6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, la regulación y la ley, los usuarios de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, tienen los siguientes derechos:

1. Conocer el número telefónico de la línea con la que se presta el servicio telefónico y de fax.

2. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

3. Obtener un recibo en el que conste el servicio utilizado, el tiempo de uso y el pago del respectivo servicio.

4. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-23. SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCALIDAD. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El operador podrá solicitar al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones el cambio o reubicación de localidad de un CITS, cuando la localidad tenga una teledensidad superior al 3%.

Además de la situación descrita en el inciso anterior, el operador de TPBCLD podrá solicitar el cambio de localidad de uno o más Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, cuando se presenten circunstancias que justifiquen la reubicación, las cuales deberán ser debidamente sustentadas.

En todo caso, la localidad propuesta para la reubicación del CITS deberá reunir características similares a las de la localidad inicialmente definida.

PARAGRAFO. El Fondo de Comunicaciones podrá exigir el cambio de localidad en caso de presentarse la situación descrita en el inciso 1o. del presente artículo o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-24. APROBACION DE CAMBIO DE LOCALIDAD. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez el Fondo de Comunicaciones apruebe la solicitud de cambio de localidad del Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, el operador deberá instalar el nuevo CITS en un plazo no superior a 90 días calendario, contados a partir de fecha de la mencionada aprobación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-25. UBICACION DEL CITS DENTRO DE LA LOCALIDAD. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [6-23](#) de la presente Resolución, el operador tendrá plena libertad para elegir la ubicación física de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, dentro de las localidades. No obstante lo anterior, en la determinación de la ubicación física, el operador deberá procurar que el lugar elegido sea de fácil acceso al público.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-26. REQUISITOS MINIMOS DE LOS TERMINALES A UTILIZAR EN LOS CITS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los equipos terminales utilizados por el operador deberán ser nuevos, permitir el uso de los navegadores de Internet más modernos, manejo de correo electrónico, uso de aplicaciones multimedia en línea y fuera de línea, uso de paquetes de procesamiento de palabra y hojas de cálculo en idioma castellano, transmisión y recepción de voz en tiempo real y de fax grupo III.

Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, contarán con el servicio de impresión a una tarifa razonable.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-27. REPOSICION Y/O ACTUALIZACION DE EQUIPOS TERMINALES. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los terminales para el uso de

Internet utilizados por el operador deberán reponerse y/o actualizarse en un término no superior a 5 años, y en cualquier caso, en el momento que se requiera para cumplir con los niveles de disponibilidad exigidos en la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-28. DISPONIBILIDAD MINIMA PARA CADA SERVICIO.

<Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El operador deberá tener una disponibilidad mínima para cada servicio en el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, de 90% al año, de acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por las diferentes autoridades del sector.

Los requerimientos de disponibilidad de que trata este artículo se aplican a cada una de las conexiones con las que se presten los servicios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-29. TIEMPO DE REPARACION DE DAÑOS.

<Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> El operador tiene un tiempo máximo de reparación por evento de 15 días calendario. En todo caso, el operador contará con un tiempo promedio de reparación de fallas de 2 días calendario por año en la totalidad de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, a cargo del operador.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-30. CONEXION A INTERNET.

<Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> La conexión a Internet deberá ser prestada con una tasa de transferencia efectiva de por lo menos 4 Kbps por terminal, medida entre el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, y el nodo Nacional que lo conecta a Internet.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

ARTICULO 6-31. TARIFAS APLICABLES.

<Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 278 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas que se cobren a los usuarios en los Centros

Integrados de Telefonía Social, CITS, deben ser fijadas y cobradas de conformidad con la normatividad vigente aplicable al servicio que se preste.

No obstante lo anterior, para el servicio de Internet se establece un cargo máximo de \$1.500 por hora de conexión a Internet. Valor que deberá ser actualizado anualmente como máximo con el IPC del año inmediatamente anterior.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 278 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.072, del 07 de julio de 2000.

TITULO VII.

PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.

CAPITULO I.

RELACIONES CON LOS USUARIOS

ARTICULO 7-1. CRITERIOS GENERALES. De conformidad con el Artículo [9o.](#) de la Ley 142 de 1994, los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario - Decreto 1842 de 1991-, y demás normas que consagre derechos a su favor, a los señalados en la Ley 142 de 1994. Esta regulación se establece para la protección de los derechos de los usuarios.

ARTICULO 7-1-11. CENTRO DE ATENCION DE EMERGENCIAS. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> En todos los municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas del país, podrá establecerse un Centro de Atención de Emergencias (CAE) que estará dotado de un centro de cómputo de alta tecnología, conectado a los operadores definidos en el artículo [7-1-14](#), cuyos usuarios accederán al CAE a través de un número único telefónico de rápida marcación y fácil memorización, que garantice un acceso rápido, oportuno y eficaz a los servicios de auxilio, protección y seguridad ciudadana.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 337 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

<Notas del Editor>

El editor destaca que la numeración empleada por la CRT no corresponde a la numeración de la publicación original de esta Resolución en el Diario Oficial y esta numeración.

ARTICULO 7-1-12. NUMERO UNICO NACIONAL DE EMERGENCIA. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> Adoptar como número único nacional de

emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución, este número corresponde al plan técnico de numeración IXY previsto en el Decreto 554 de 1998. Se reserva para atención de emergencia el número 128.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT- 337 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTICULO 7-1-13. CARACTERISTICAS DEL CAE. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> Los CAE deberán garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

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

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

7.1.13.3. Acceso para personas discapacitadas.

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

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

7.1.13.6. Capacidad para operar de manera bilingüe. Así mismo, 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.

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

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT- 337 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTICULO 7-1-14. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. <Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-337 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC, TMC, PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso troncalizado a nivel nacional, deberán 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 [7-1-12.](#); de igual forma están obligados a:

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

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

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

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

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT- 337 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTICULO 7-2. ACCESO UNIVERSAL DEL SERVICIO. El cumplimiento del principio de acceso universal se impone como una obligación a cargo de los operadores de TPBC, en lo que a cada uno le corresponda y como un derecho de los suscriptores, suscriptores potenciales y usuarios.

ARTICULO 7-3. LIBERTAD DE ELECCION DEL USUARIO. El usuario podrá elegir libremente al operador de los servicios. Los operadores de TPBC no podrán limitar, condicionar o suspender la libre elección del usuario sobre quién le suministre los servicios.

Los contratos de condiciones uniformes que se celebren entre los suscriptores o usuarios y aquellas empresas, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor o usuario a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.

Igualmente, podrá escoger libremente los servicios que esté en condiciones de ofrecer el operador elegido y recibir los servicios en forma continua, eficiente y de buena calidad, a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994;

ARTICULO 7-4. LIBRE ELECCION 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, a través del sistema multiacceso utilizando un prefijo durante el discado, en condiciones iguales, en los términos establecidos en la presente Resolución.

Los usuarios de TMC tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD a través del sistema de multiacceso, cuando se trate de el servicio de TPBCLDI o cuando utilicen la red de cualquier operador de TPBCLDN.

ARTICULO 7-5. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DE NUMERO. La empresa deberá disponer gratuitamente durante un período de tres (3) meses del servicio de información cuando el operador cambie su número de abonado. La SSPD vigilará especialmente el cumplimiento de esta obligación, e impondrá las sanciones respectivas.

ARTICULO 7-6. TELEFONOS PUBLICOS. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001. El nuevo texto debe ser consultado bajo el artículo 6.7.3>

<Notas de Vigencia>

- Artículo 7.6 modificado por el artículo 2 de la Resolución 462 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001. "El artículo 7.6 del capítulo I del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, quedará como artículo 6.7.3 del capítulo VII del Título VI de la Resolución CRT 087 de 1997"

- Numeral 7-6-17 adicionado por el artículo 1o. de la Resolución 161 de 1999.

- Numeral 7.6.11 derogado por el artículo autónomo 9 de la Resolución CRT 155 de 1999. el Numeral 7.6.14 modificado por el artículo 4. El Parágrafo 2o. adicionado por el artículo 5

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución CRT 115 de 1998

<Legislación Anterior>

Texto con las modificaciones introducidas por las Resolución 155 de 1998 y 161 de 1999:

ARTÍCULO 7.6 Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros los siguientes derechos:

7.6.1. Contar con un número suficiente de teléfonos públicos de pago habilitados y en funcionamiento.

7.6.2. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

7.6.3. Conocer el número telefónico del teléfono público.

7.6.4. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

7.6.5. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

7.6.6. Conocer la información general del prestador del servicio, entre otros:

7.6.6.1. Nombre o razón social

7.6.6.2. Dirección de las oficinas

7.6.6.3. Números del servicio al cliente y reclamos

7.6.6.4. Prefijos de acceso a los diferentes operadores de larga distancia.

7.6.7. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

7.6.8. Tener acceso universal hacia y desde todas las redes de TPBC y TMC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido.

7.6.9. Tener acceso gratis utilizando los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, a los siguientes teléfonos de emergencia:

7.6.9.1. Policía

7.6.9.2. Fiscalía

7.6.9.3. Cruz Roja

7.6.9.4. Brigada Nacional

7.6.9.5. DAS

7.6.9.6. Daños de teléfonos públicos

7.6.9.7. Defensa Civil

7.6.9.8. Tránsito Departamental

7.6.9.9. CAI

7.6.9.10. Atención de desastres

7.6.9.11. Bomberos

7.6.10. Acceso gratis a los números de pago revertido (800) a los que se refiere el numeral 10.2.1 del anexo del Decreto 554 de 1998.

7.6.11 <Numeral derogado por el artículo 9 de la Resolución CRT 155 de 1999.>

7.6.12. Servicio gratuito de ayuda por operador para llamadas locales, locales extendidas, larga distancia o móvil celular.

7.6.13. Acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

7.6.14. <Numeral modificado por el artículo 4 de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de TPBCLD.

7.6.15. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación de los servicios de TPBCL.

7.6.16. Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

PARAGRAFO. Calidad del Servicio: La prestación de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberá hacerse de acuerdo con las normas de calidad establecidas en esta Resolución. Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias.

7.6.17. Numeral adicionado por el artículo 10. de la Resolución 161 de 1999. El texto es el siguiente:> Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio.

Para los efectos del presente numeral, se entiende por condiciones técnicas que permitan el acceso al servicio a la población con discapacidad, entre otras las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de salud.

PARAGRAFO. Por cada cinco (5) teléfonos públicos que se instalen, uno de ellos deberá cumplir con las condiciones establecidas en la presente Resolución.

PARAGRAFO 2. SERVICIO DE TMR. <Parágrafo adicionado por el artículo 5 de la Resolución CRT 155 de 1999. El nuevo texto es el siguiente:> Para la prestación del servicio de TMR a través de teléfonos públicos, no será obligatorio cumplir con las obligaciones de que tratan los numerales 7.6.7, 7.6.9, y 7.6.12 del Capítulo I del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997, cuando técnica y financieramente no sea posible.

Texto modificado por la Resolución 115 de 1998:

ARTICULO 7-6. TELEFONOS PUBLICOS: Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros los siguientes derechos:

7.6.1. Contar con un número suficiente de teléfonos públicos de pago habilitados y en funcionamiento.

7.6.2. Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

7.6.3. Conocer el número telefónico del teléfono público.

7.6.4. Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

7.6.5. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

7.6.6. Conocer la información general del prestador del servicio, entre otros:

7.6.6.1. Nombre o razón social

7.6.6.2. Dirección de las oficinas

7.6.6.3. Números del servicio al cliente y reclamos

7.6.6.4. Prefijos de acceso a los diferentes operadores de larga distancia.

7.6.7. Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

7.6.8. Tener acceso universal hacia y desde todas las redes de TPBC y TMC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido.

7.6.9. Tener acceso gratis utilizando los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, a los siguientes teléfonos de emergencia:

7.6.9.1. Policía

7.6.9.2. Fiscalía

7.6.9.3. Cruz Roja

7.6.9.4. Brigada Nacional

7.6.9.5. DAS

7.6.9.6. Daños de teléfonos públicos

7.6.9.7. Defensa Civil

7.6.9.8. Tránsito Departamental

7.6.9.9. CAI

7.6.9.10. Atención de desastres

7.6.9.11. Bomberos

7.6.10. Acceso gratis a los números de pago revertido (800) a los que se refiere el numeral 10.2.1 del anexo del Decreto 554 de 1998.

7.6.11. Acceso gratis al servicio de operadora de TPBCLD prestada por todos los operadores autorizados.

7.6.12. Servicio gratuito de ayuda por operador para llamadas locales, locales extendidas, larga distancia o móvil celular.

7.6.13. Acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

7.6.14. Los teléfonos públicos instalados por los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC y los comercializadores deberán ofrecer el sistema de multiacceso para seleccionar el operador de TPBCLD.

7.6.15. Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación de los servicios de TPBCL.

7.6.16. Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

PARAGRAFO. Calidad del Servicio: La prestación de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberá hacerse de acuerdo con las normas de calidad establecidas en esta Resolución. Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias.

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 7-6. TELEFONOS PUBLICOS. Es derecho de los usuarios de los servicios de TPBC el contar con un número suficiente de teléfonos públicos de pago habilitados y en funcionamiento, de acuerdo con los niveles mínimos definidos por la CRT.

ARTICULO 7-7. SERVICIOS DE URGENCIA. Los operadores de TPBC deberán ofrecer a sus usuarios, en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos de pago y los teléfonos comunitarios, el acceso a los servicios de urgencia, policía, bomberos y de información de usuarios.

ARTICULO 7-8. ATENCION DE LOS USUARIOS. Los operadores de TPBC deberán prestar a sus usuarios una atención eficiente, atenta y oportuna en las sedes de la empresa de TPBC para los trámites de peticiones, quejas o recursos que eleven ante la misma.

ARTICULO 7-9. REPARACION DE DAÑOS. Los operadores de TPBC deberán reparar las líneas telefónicas oportunamente cuando los daños que se presenten, no sean en la red interna de los usuarios.

Los usuarios deberán recibir de los operadores de TPBC, la información oportuna que les permita determinar si el daño de su línea telefónica corresponde a su red interna. El Comité de Expertos Comisionados presentará a la CRT un proyecto de resolución que reglamente este aspecto.

ARTICULO 7-10. DIRECTORIO TELEFONICO. Los usuarios deberán recibir un directorio telefónico unificado, cuando exista más de un operador del mismo servicio en una misma área geográfica y figurar en las páginas blancas de los directorios telefónicos en forma gratuita.

<Inciso adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT 117 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El usuario que tenga más de una línea telefónica podrá acordar con el operador el número de directorios que le deben ser entregados. De no existir acuerdo, el operador deberá entregar una copia del directorio por cada línea.

<Inciso adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT 117 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El operador deberá excluir del directorio, 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.

<Notas de vigencia>

- Incisos 2o. y 3o. adicionados por el artículo [2](#) de la Resolución CRT 117 de 1998

CAPITULO II.

PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN MATERIA DE TARIFAS

ARTICULO 7-11. 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.

ARTICULO 7-12. PUBLICIDAD DE LAS TARIFAS. Los usuarios deberán conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, los operadores de TPBC no podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, para asegurar que el usuario tenga certeza de la tarifa que se le aplicará.

Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación antes de su aplicación, de acuerdo con la Ley.

ARTICULO 7-13. REEMBOLSO DEL APOORTE DE CONEXION. El suscriptor podrá solicitar, dentro de los seis (6) 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 seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.

ARTICULO 7-14. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. Los cargos por los servicios suplementarios suministrados por una empresa de TPBCL, TPBCLE o TMR deberán aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios públicos de telecomunicaciones de los que trata esta Resolución. De igual forma, el operador de los servicios de TPBCL, TPBCLE o TMR que preste el servicio de facturación a operadores de estos mismos servicios o de TPBCLD deberá discriminar separadamente en cada factura el consumo correspondiente a los distintos servicios que haya utilizado el usuario.

CAPITULO III.

PROTECCION A LOS USUARIOS EN MATERIA DE FACTURAS

ARTICULO 7-15. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. Todo usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y el operador de TPBC la obligación de entregarla oportunamente.

Los operadores deberán entregar las facturas a sus usuarios por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

ARTICULO 7-16. EXPEDICION Y ENTREGA DE LA FACTURA. De conformidad con lo dispuesto en el Artículo [73.21](#) de la Ley 142 de 1994,

los operadoras de TPBC deberán expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período siguiente a aquel en que se hubieren efectuado los consumos por parte de los usuarios. Las facturas sólo podrán contener los consumos del período inmediatamente anterior, salvo los saldos pendientes de pago y lo dispuesto en el Artículo [150](#) de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO. Si dentro de las condiciones uniformes 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.

ARTICULO 7-17. PAGO. De conformidad con lo dispuesto en el inciso 2o, del artículo [147](#) de la ley 142 de 1994, en las facturas en las que se cobren varios servicios, será obligatorio totalizar por separado cada uno de ellos, cada uno de los cuales podrá ser pagado independientemente de los demás. Las sanciones aplicables procederán únicamente respecto del servicio que no sea pagado.

ARTICULO 7-18. INSTALACION DE LA LINEA. En el contrato de condiciones uniformes 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, que en ningún caso sea superior a un (1) año, durante los dieciocho (18) meses siguientes a la vigencia de la presente resolución; vencido este término, el plazo de instalación de la línea no excederá de tres (3) meses, a partir del pago de los aportes de conexión.

La CRT podrá fijar para cada empresa el plazo máximo de instalación o modificar los plazos establecidos en el contrato de condiciones uniformes, de acuerdo con los indicadores de gestión reportados por las empresas, con el fin que se ajusten a la tendencia del sector.

ARTICULO 7-19. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXION 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 podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio. El operador podrá exigir, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes celebrado con los usuarios, que se haga un pago por aportes de conexión para comenzar a cumplir el contrato.

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

PARAGRAFO 1. 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.

PARAGRAFO 2. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deberán constituir en favor de cada suscriptor 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 cada usuario, los operadores podrán eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.

ARTICULO 7-20. ABUSO DE POSICION DOMINANTE FRENTE A USUARIOS EN CONDICIONES COMERCIALES SIMILARES POR PARTE DE UN OPERADOR. Se considera abuso de posición dominante frente a usuarios la fijación de tarifas diferentes a usuarios que estén en condiciones comerciales similares. Para este efecto se define que dos usuarios tienen las mismas condiciones comerciales, cuando pertenecen al mismo estrato o al segmento comercial e industrial, sus volúmenes de tráfico originado promedio en los últimos tres meses no difieren en más del 10% y enfrentan las mismas condiciones de competencia en el suministro del servicio. Dos usuarios están en las mismas condiciones de competencia cuando ambos tienen uno o más de un proveedor alternativo del servicio.

ARTICULO 7-21. RECLAMOS. Respecto de cada cobro el usuario podrá realizar los reclamos que sean del caso, a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno de la correspondiente factura. El reclamo deberá ser resuelto por parte del operador que preste el servicio correspondiente a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación del mismo.

La no presentación de reclamos a la facturación por parte del usuario dentro del plazo anteriormente previsto, le generará la obligación de cancelar el monto total de la factura y en consecuencia debe procederse a su pago, sin perjuicio de formular reclamación sobre la misma, siempre y cuando ésta no supere cinco meses de haber sido expedida.

La falta de respuesta oportuna a los reclamos de los usuarios, por parte del operador que presta el servicio, da lugar a la aplicación del silencio administrativo positivo de que trata el Artículo [123](#) del Decreto 2150 de 1995; en este caso, la factura se consolida y el operador debe asumir el monto reclamado.

Contra el acto que resuelve el reclamo de facturación procederán los recursos establecidos en el Artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO IV.

CONTRATO DE SERVICIOS DE CONDICIONES UNIFORMES

ARTICULO 7-22. CONTRATO. Adóptase el Contrato de Servicios de Condiciones Uniformes de los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, el cual, en forma de Anexo 3, forma parte integral de la presente Resolución.

ARTICULO 7-23. CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMATICO. Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato a que se refiere el Artículo anterior tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.

ARTICULO 7-24. REVISION DE LEGALIDAD. Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, podrán 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 Anexo 3.

ARTICULO 7-25. PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCLE. <Artículo adicionado por el artículo 4.o de la Resolución 104 de 1998.> En los contratos de interconexión entre operadores de TPBCLE con operadores de TPBCL y TPBCLE, se deberá establecer el operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE. En caso de no existir acuerdo entre los operadores se seguirá el procedimiento establecido en el Capítulo III del Título IV de la presente resolución.

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.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [4o.](#) de la Resolución 104 de 1998, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

ARTICULO 7-26. AMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-26. Las normas sobre períodos de permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática se aplican a los contratos de prestación de servicios públicos no domiciliarios, de telecomunicaciones, cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados, que se hubieren celebrado a partir de la fecha de entrada en vigencia del Decreto 266 de 2000. Igualmente dichas normas rigen para las prórrogas de los contratos cuya ejecución inicie a partir del 22 de febrero de 2000.

ARTICULO 7-27. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-27. Para efectos de la aplicación del artículo 46 del Decreto 266 de 2000, los contratos cuyo objeto consiste en la prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima.

ARTICULO 7-28. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 728. Cuando los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una alternativa con cláusula de período de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa sin período de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar, mediante un cuadro, las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.

ARTICULO 7-29. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-29. En el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, períodos de permanencia mínima y de prórrogas automáticas, éstas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

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

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán por una sola vez y al inicio del contrato.

PARAGRAFO. Sin perjuicio a lo establecido por el artículo 164 del Decreto 266 de 2000, los operadores de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, tendrán un plazo de tres (3) meses, contados a partir de la vigencia de la presente resolución, para adecuar las existencias de su documentación, a las exigencias del inciso anterior.

ARTICULO 7-30. REDACCIÓN. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-30. Las cláusulas de período de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deberán redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor.

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

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

ARTICULO 7-31. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-31. Sin perjuicio de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a cada suscriptor del servicio. En los contratos con cláusulas de período de permanencia mínima, el suscriptor podrá solicitar la terminación de su contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer dichos incrementos, sin que haya lugar a multa o sanción, cuando los mismos superen los aumentos máximos establecidos en el contrato. Estos aumentos máximos deberán ser fácilmente determinables por el suscriptor al momento de celebrar el contrato.

ARTICULO 7-32. RÉGIMEN DE PRÓRROGAS. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-32. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones no podrán modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni podrán hacerlas retroactivas sin el consentimiento expreso del suscriptor.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en 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, al vencimiento del período de facturación en que se encuentre.

ARTICULO 7-33. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-33. En cualquier alternativa de suscripción, los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones deberán suspender el servicio al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor de dar por terminado el contrato.

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

Salvo que se hubieren convenido prórrogas automáticas, el operador deberá suspender el servicio al vencimiento del plazo contractual.

ARTICULO 7-34. CAUSALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL OPERADOR. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-34. Las únicas causales de terminación unilateral del contrato, susceptibles de ser invocadas por los operadores, son el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

ARTICULO 7-35. CESIÓN DEL CONTRATO. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-35. La cesión del contrato por parte del suscriptor, en caso de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.

ARTICULO 7-36. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-36. El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR y recursos de sus suscriptores, por causa del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado y de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado, informando de esto al otro operador. De su verificación dejará constancia escrita dentro del término del traslado o dentro de la oportunidad para decretar pruebas.

Si el operador a quien le es trasladado el reclamo considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, requerirá a este último para que practique las pruebas a que haya lugar. En tales casos se procederá, previo aviso al usuario, como si se tratara de una práctica probatoria de acuerdo con lo establecido por el Código Contencioso Administrativo.

PARAGRAFO. Para efectos del traslado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo. El operador responsable del servicio deberá responder la PQR o recurso, dentro del término previsto en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994

ARTICULO 7-37. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-37. De acuerdo con el artículo [155](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, no podrán exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Tampoco podrán suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto se haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

ARTICULO 7-38. NÚMERO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-38. Los números 9800 y 1XY, de que trata el artículo [5-13-3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, deberán utilizarse, además, para atender cualquier tipo de reclamación (PQR) y recurso de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos. Este servicio no tendrá costo alguno para los suscriptores y/o usuarios.

ARTICULO 7-39. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-39. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deberán disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación, oficinas de atención al cliente para recibir, atender, tramitar y responder las PQR y recursos. Para el efecto los operadores podrán suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarios o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

Las PQR podrán presentarse verbalmente o por escrito, también podrán hacerse por cualquier otro medio técnico o electrónico, como teléfono, fax o correo electrónico.

A todas las PQR y recursos que se presenten deberá asignársele un código de atención que servirá al suscriptor para conocer el estado de las mismas.

Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR y recursos. Igualmente deberá informar que la presentación de PQR y recursos no requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee mandatario.

ARTICULO 7-40. RELACIÓN DETALLADA. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-40. Los operadores deberán llevar una relación detallada de todas las PQR y recursos presentados que incluya:

- a) El motivo de la PQR o recurso;
- b) La fecha en que se presentó;
- c) El medio que se utilizó para presentarla;
- d) La respuesta dada y su fecha;
- e) Los casos en que operó el silencio administrativo positivo.

Esta información deberá quedar disponible, por parte del operador y por un período de un (1) año, para el peticionario o quejoso y, en particular, para la Superintendencia de Industria y Comercio, guardando la debida reserva de acuerdo con lo establecido por la Constitución Política y la ley.

ARTICULO 7-41. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. <Artículo derogado por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000>

<Notas de vigencia>

- La Resolución 270 de 2000 fue derogada por el artículo 3 de la Resolución 336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

- La numeración de este artículo fue aclarada por el artículo 1 de la Resolución CRT 296 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.141, del 26 de agosto de 2000

- Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución 270 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000. En la publicación oficial de la Resolución 270 de 2000 el artículo 7-41 aparece como 7-40, el cual esta repetido.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 270 de 2000:

ARTICULO 7-41. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deberán presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores.

CAPITULO VI.

PROTECCION A LOS USUARIOS EN MATERIA DEL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE

LLAMADAS

<Notas de vigencia>

- Capítulo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

<Notas del editor>

- El editor destaca que no hay Capítulo V bajo el Título VII.

ARTICULO 7-42. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. 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, deberán prever que en sus especificaciones exista la posibilidad de prestar el servicio de identificación de llamadas.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 7-43. 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.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 7-44. 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 debe 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, o
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.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 7-45. 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.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 7-46. 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.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 7-47. Los operadores de TMC y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TM, PCS o de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado, bajo cualquier modalidad de pago, el número de abonado A corresponde con el número de serie electrónica -ESN- del respectivo terminal o, de lo contrario la llamada no puede ser cursada.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-308 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

CAPITULO V.

CLÁUSULAS DE PROTECCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-1. AMBITO DE APLICACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Las normas sobre periodos de permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática se aplican a los contratos de prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones

cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados y a sus prórrogas.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-2. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Las modalidades de contratación para la prestación de los servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima.

ARTÍCULO 7-5-3. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Cuando los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores una alternativa con cláusula de periodo de permanencia mínima, deberán también ofrecer una alternativa sin período de permanencia mínima, para que el suscriptor pueda comparar, mediante un cuadro, las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-4. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACIÓN ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> En el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, períodos de permanencia mínima y de prórrogas automáticas, éstas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

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

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán por una sola vez y al inicio del contrato.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-5. REDACCIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Las cláusulas de período de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no

prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deberán redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor.

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

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

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-6. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a cada suscriptor del servicio. En los contratos con cláusulas de período de permanencia mínima, el suscriptor podrá solicitar la terminación de su contrato dentro del mes siguiente al momento de conocer dichos incrementos, sin que haya lugar a multa o sanción, cuando los mismos superen los aumentos máximos establecidos en el contrato. Estos aumentos máximos deberán ser fácilmente determinables por el suscriptor al momento de celebrar el contrato.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-7. RÉGIMEN DE MODIFICACIONES Y PRÓRROGAS. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones no podrán modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni podrán hacerlas retroactivas sin el consentimiento expreso del suscriptor.

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

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-8. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> En cualquier alternativa de suscripción, los operadores de servicios no domiciliarios de telecomunicaciones deberán suspender el servicio al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor de dar por terminado el contrato.

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

Salvo que se hubieren convenido prórrogas automáticas, el operador deberá suspender el servicio al vencimiento del plazo contractual.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-9. CAUSALES DE TERMINACIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO POR PARTE DEL OPERADOR. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Las únicas causales de terminación unilateral del contrato, susceptibles de ser invocadas por los operadores, son el incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-10. CESIÓN DEL CONTRATO. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> La cesión del contrato por parte del suscriptor, en caso de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-11. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR y recursos. Igualmente deberá informar que la presentación de PQR y recursos no requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque emplee mandatario.

Las PQR podrán presentarse verbalmente o por escrito, también podrán hacerse por cualquier otro medio técnico o electrónico, como teléfono, fax o correo electrónico.

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

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

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-12. RECEPCIÓN DE LAS PQR Y RECURSOS. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR y recursos de sus suscriptores, por causa del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado, informando de esto al otro operador. De su verificación dejará constancia escrita dentro del término del traslado o dentro de la oportunidad para decretar pruebas.

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

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

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-13. NÚMERO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Los números 9800 y IXY, de que trata el artículo [5.13.3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, deberán utilizarse, además, para atender cualquier tipo de PQR o recursos de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos. Este servicio no tendrá costo alguno para los suscriptores y/o usuarios.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-14. OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deberán disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación, oficinas de atención al cliente para recibir, atender, tramitar y responder las PQR y recursos. Para el efecto los operadores podrán suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarios o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

ARTÍCULO 7-5-15. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. <Artículo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000. El texto es el siguiente:> Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deberán presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así como la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamos o recursos atendidos.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo V adicionado al Título VIII. por el artículo 2 de la Resolución CRT-336 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.323, del 9 de febrero de 2001.

TITULO VIII.

ENTE REGULADOR

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

CAPITULO I.

<COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES>

ARTICULO 8-1. NATURALEZA JURIDICA DE LA COMISION. La CRT es una Unidad Administrativa Especial, adscrita al Ministerio de Comunicaciones, con independencia administrativa, técnica y patrimonial.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-2. INDEPENDENCIA DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. De conformidad con la ley y dentro del ámbito de las delegaciones que a ella haga el Presidente de la República, la CRT posee independencia administrativa, patrimonial y técnica y en desarrollo de esta independencia tiene las siguientes facultades:

8.2.1. Independencia administrativa:

8.2.1.1. Los actos de la Comisión no son revisables por autoridad administrativa alguna, y sólo los de contenido particular están sujetos a recurso de reposición ante la misma Comisión. En todo caso el Presidente de la República podrá reasumir total o parcialmente las funciones que ha delegado.

8.2.1.2. La administración del personal vinculado a la CRT corresponderá a la Coordinación General de la Comisión como autoridad nominadora y a la Coordinación Administrativa y Financiera de la misma, quienes podrán ejercerla dentro de los límites de su competencia.

8.2.1.3. El Coordinador General de la Comisión es el Jefe o Director de la CRT como Unidad Administrativa Especial para todos los efectos legales.

8.2.1.4. De conformidad con lo establecido en los Artículos 2o y 11 de la Ley 80 de 1993, y en el Artículo 110 del Decreto 111 de 1996, el Coordinador de la CRT en su condición de Jefe de la Unidad Administrativa Especial es legalmente competente para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones o concursos, para escoger contratistas y para celebrar a nombre de la entidad todo tipo de contratos que sean necesarios para el desarrollo de los objetivos, cumplimiento de funciones y desarrollo institucional de la Comisión, y para actuar como ordenador del gasto de la CRT.

8.2.1.5. De conformidad con lo establecido en el Artículo 6o de la Ley 87 de 1993, el control interno de la CRT está bajo la responsabilidad del Jefe de la Unidad Administrativa Especial quien lo llevará a cabo en las condiciones establecidas en dicha ley.

8.2.1.6. Los actos administrativos internos de la Comisión no requieren de refrendación o autorización alguna de otras autoridades administrativas.

8.2.2. Independencia Técnica.

8.2.2.1. Las decisiones y conceptos de la Comisión no están sujetas a revisión técnica por parte del Ministerio de Comunicaciones.

8.2.2.2. La CRT dispondrá en todas y cada una de las Oficinas Ejecutoras, del personal técnico necesario para garantizar que sus decisiones se ajusten a los más adelantados desarrollos de las disciplinas de telecomunicaciones, económicas y jurídicas. Este personal podrá ser contratado o prestar sus servicios mediante consultorías o asesorías externas según se determine en cada caso.

8.2.2.3. La CRT, a través del Comité de Expertos Comisionados, decidirá con independencia su participación o no en eventos académicos o técnicos tanto de carácter nacional como internacional y especialmente en los que realicen, programen o celebren organismos de telecomunicaciones en que haga parte Colombia.

8.2.2.4. La CRT realizará un programa permanente de desarrollo de personal dirigido a sus propios funcionarios para lo cual podrá celebrar convenios con instituciones de formación universitaria o de similar nivel de formación académica.

8.2.2.5. La CRT podrá celebrar contratos o convenios con instituciones de formación universitaria o centros de investigación públicos o privados dirigidos a permitir que docentes o estudiantes universitarios participen en proyectos de interés de la Comisión.

8.2.2.6. La CRT dispondrá de su propio sistema de información general y específico para las áreas ejecutoras, para el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo de estudios de su interés.

8.2.3. Independencia Patrimonial.

8.2.3.1. La CRT posee patrimonio independiente. Hacen parte del patrimonio de la Comisión las contribuciones especiales anuales que se reciban por parte de las entidades sometidas a su Regulación, en los términos del Artículo [85](#) de la Ley 142 de 1994, los ingresos que reciba por la venta de sus publicaciones y las apropiaciones presupuestales que le destine la nación ya sea directamente o a través del Fondo de Comunicaciones para estudios y funcionamiento de la Comisión.

La CRT tendrá presupuesto independiente y contabilidad propia, separados de los de el Ministerio de Comunicaciones, con sujeción a lo establecido en las normas orgánicas del presupuesto en cuanto se le apliquen.

8.2.3.2. La CRT bajo su exclusiva responsabilidad podrá disponer de sus propios bienes, dentro del límite establecido para el cumplimiento de sus fines y de sus objetivos.

8.2.3.3. La CRT en materia presupuestal y de obtención de recursos, se someterá a lo previsto en los Artículos [84](#) y [85](#) de la Ley 142 de 1994. Asimismo, la Comisión preparará cada año su presupuesto el cual presentará al Gobierno Nacional para su aprobación.

8.2.3.4. En desarrollo de su independencia patrimonial la CRT podrá adquirir y enajenar toda clase de bienes muebles e inmuebles que le faciliten el desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos, funciones y facultades. Con el mismo fin podrá contraer toda clase de derechos y obligaciones de carácter contractual.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-3. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE ORIENTAN LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT ejercerá sus funciones consultando los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; además, propenderá por la observancia de los principios de universalidad, eficiencia, permanencia y calidad del servicio en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando la aplicación del precepto constitucional según el cual la libre competencia es un derecho de todos que supone responsabilidades.

En las decisiones de la Comisión se procurará que se obtengan economías de escala comprobables y que se otorguen mecanismos que garanticen a los usuarios el acceso a los servicios y su participación en la gestión y fiscalización de los mismos.

El régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia, los cuales se aplicarán de conformidad con lo dispuesto en el Artículo [87](#) de la Ley 142 de 1994.

Todas las decisiones de las CRT deben fundarse en los motivos que determina la Ley 142 de 1994 y las razones que invoque deben ser comprobables.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-4. OBJETIVOS GENERALES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT tiene como objetivos generales regular los servicios públicos de telecomunicaciones de que trata la Ley 142 de 1994, regular los monopolios en la prestación de estos servicios públicos cuando la competencia no sea de hecho posible y en los demás casos, promover la competencia entre quienes los

presten, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no implique abuso de la posición dominante y produzcan servicios de calidad.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-5. FUNCIONES Y FACULTADES GENERALES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. Para el logro de su objetivo, la CRT en relación con los servicios públicos sujetos a su competencia ejercerá, con apoyo en las unidades componentes de su estructura orgánica, las siguientes funciones y facultades generales:

8.5.1. Preparar proyectos de ley para someter a la consideración del Gobierno y recomendarle la adopción de los decretos reglamentarios que se requieran.

8.5.2. Someter a su Regulación, a la vigilancia del Superintendente y a las normas que la Ley 142 de 1994 contiene en materia de tarifas, de información y de actos y contratos, a empresas determinadas que no sean de servicios públicos, pero respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar una de las siguientes conductas:

8.5.2.1. Competir deslealmente con las de servicios públicos de telecomunicaciones;

8.5.2.2. Reducir la competencia entre empresas de servicios públicos de telecomunicaciones;

8.5.2.3. Abusar de una posición dominante en la provisión de bienes o servicios similares a los que éstas ofrecen.

8.5.3. Definir los criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones y solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones.

8.5.4. Fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones en la prestación del servicio.

8.5.5. Definir en qué eventos es necesario que la realización de obras, instalación y operación de equipos de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones se someta a normas técnicas oficiales, para promover la competencia o evitar perjuicios a terceros, y pedirle al Ministerio de Comunicaciones que las elabore, cuando encuentre que son necesarias.

8.5.6. Establecer la cuantía y condiciones de las garantías de seriedad que deben prestar quienes deseen celebrar contratos de aporte reembolsable.

8.5.7. Decidir los recursos que se interpongan contra sus actos, o los de otras entidades, en los casos que disponga la ley en lo que se refiere a materias de su competencia.

8.5.8. Resolver, a petición de cualquiera de las partes, los conflictos que surjan entre empresas de telecomunicaciones, por razón de los contratos o servidumbres que existan entre ellas y que no corresponda decidir a otras autoridades administrativas. La resolución que se adopte estará sujeta al control jurisdiccional de legalidad.

8.5.9. Resolver, a petición de cualquiera de las partes, los conflictos que surjan entre empresas de telecomunicaciones, y que no corresponda decidir a otras autoridades administrativas, acerca de quién debe servir a usuarios específicos, o en qué regiones deben prestar sus servicios. La resolución que se adopte estará sujeta al control jurisdiccional de legalidad. La resolución debe atender, especialmente, al propósito de minimizar los costos en la provisión del servicio.

8.5.10. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos en el sector de las telecomunicaciones que se sometan a su consideración y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. La Comisión podrá limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones, para evitar que se limite la posibilidad de competencia.

8.5.11. Establecer fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones, cuando ello corresponda según lo previsto en el Artículo [88](#) de la Ley 142 de 1994; y señalar cuándo hay suficiente competencia como para que la fijación de las tarifas sea libre.

8.5.12. Determinar para cada servicio público de telecomunicaciones las unidades de medida y de tiempo que deben utilizarse al definir el consumo; y definir con bases estadísticas y de acuerdo con parámetros técnicos medibles y verificables apropiados para cada servicio, quiénes pueden considerarse "grandes usuarios".

8.5.13. Ordenar que una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones se escinda en otras que tengan el mismo objeto de la que se escinde, o cuyo objeto se limite a una actividad complementaria, cuando se encuentre que la empresa que debe escindirse usa su posición dominante para impedir el desarrollo de la competencia en un mercado donde ella es posible; o que la empresa que debe escindirse otorga subsidios con el producto de uno de sus servicios que no tiene amplia competencia a otro servicio que sí la tiene; o, en general, que adopta prácticas restrictivas de la competencia.

8.5.14. Ordenar la fusión de empresas cuando haya estudios que demuestren que ello es indispensable para extender la cobertura y abaratar los costos para los usuarios.

8.5.15. Ordenar la liquidación de empresas monopolísticas oficiales en el campo de los servicios públicos de telecomunicaciones y otorgar a terceros el desarrollo de su actividad, cuando no cumplan los requisitos de eficiencia a los que se refiere la Ley 142 de 1994.

8.5.16. Impedir que quienes captan o producen un bien que se distribuye por medio de empresas de servicios públicos adopten pactos contrarios a la libre competencia en perjuicio de los distribuidores; y exigir que en los contratos se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.

8.5.17. Pedir al Superintendente que adelante las investigaciones e imponga las sanciones de su competencia, cuando tenga indicios de que alguna persona ha violado las normas de la Ley 142 de 1994 en materia de telecomunicaciones.

8.5.18. Resolver consultas sobre el régimen de incompatibilidades e inhabilidades al que se refiere la Ley 142 de 1994.

8.5.19. Determinar de acuerdo con la ley, cuándo se establece el régimen de libertad regulada o libertad vigilada o señalar cuándo hay lugar a la libre fijación de tarifas.

8.5.20. Señalar de acuerdo con la ley, criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos de telecomunicaciones y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

8.5.21. Establecer los requisitos generales a los que deben someterse las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones para utilizar las redes existentes y acceder a las redes públicas de interconexión; así mismo, establecer las fórmulas tarifarias para cobrar por el transporte e interconexión a las redes, de acuerdo con las reglas de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

8.5.22. Definir cuáles son, dentro de las tarifas existentes al entrar en vigencia la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios, los factores que se están aplicando para dar subsidios a los usuarios de los estratos inferiores, con el propósito de que esos mismos factores se destinen a financiar los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, y cumplir así lo dispuesto en el numeral 87.3 de dicha ley.

8.5.23. Absolver consultas sobre las materias de su competencia.

8.5.24. Establecer los mecanismos indispensables para evitar concentración de la propiedad accionaria en empresas con actividades

complementarias en un mismo sector o sectores afines en la prestación de cada servicio público de telecomunicaciones.

8.5.25. Dictar y modificar los estatutos de la Comisión y su propio reglamento, y someterlos a aprobación del Gobierno Nacional.

8.5.26. Expedir el reglamento del Comité de Expertos Comisionados.

8.5.27. Expedir el reglamento sobre los procedimientos internos que deben seguirse para las actuaciones administrativas en la CRT.

8.5.28. La CRT establecerá las metodologías que permitan hacer comparables diferentes costos de prestación de servicios que permitan a la SSPD ejercer la función prevista en el numeral 6.3. del Artículo [6o](#) de la Ley 142 de 1994.

8.5.29. Determinar el plazo y los términos para que las empresas de telecomunicaciones realicen la medición de los consumos reales del servicio con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o la categorización de los municipios establecida por la ley.

8.5.30. Determinar cuándo los productores de servicios marginales, independientes o para uso particular del sector de las telecomunicaciones se deben organizar como empresas de servicios públicos.

8.5.31. La CRT podrá obligar a una empresa de servicios públicos a tener un objeto exclusivo cuando establezca que la multiplicidad del objeto limita la competencia y no produce economías de escala o de aglomeración en beneficio del usuario.

8.5.32. Establecer los requisitos a que deben someterse las empresas de servicios públicos que operan exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley, de conformidad con lo establecido en el Artículo [20](#) de la Ley 142 de 1994.

8.5.33. Determinar las condiciones en las cuáles podrá autorizar a una empresa de servicios públicos a tener administradores comunes con otra que opere en un territorio diferente, en la medida en que ello haga más eficiente las operaciones y no reduzca la competencia.

8.5.34. La CRT puede exigir que haya posibilidad de interconexión y de homologación técnica de las redes, cuando sea indispensable para proteger a los usuarios, para garantizar la calidad del servicio o para promover la competencia.

8.5.35. La Comisión conocerá en apelación los recursos contra los actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción u operación de redes de telecomunicaciones, excepto los que se corresponda expedir al Ministerio de Comunicaciones.

8.5.36. La CRT podrá hacer obligatoria la inclusión, en ciertos tipos de contratos de cualquier empresa de servicios públicos de

telecomunicaciones, de cláusulas exorbitantes y podrá facultar, previa consulta expresa, que se incluyan en los demás.

8.5.37. Determinar las condiciones y oportunidad en la cual las personas prestadoras de servicios de telecomunicaciones deben demostrar que han hecho las provisiones financieras indispensables para atender las obligaciones pensionales.

8.5.38. Promover y regular el balance de los mecanismos de control en el sector de telecomunicaciones teniendo en cuenta el desarrollo de cada servicio público y los recursos disponibles en cada localidad.

8.5.39. Definir para las empresas de telecomunicaciones los criterios, evaluaciones, indicadores y modelos que permitan a la SSPD velar por la progresiva incorporación y aplicación del control interno.

8.5.40. La CRT definirá los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas de telecomunicaciones y de las personas que prestan servicios públicos de telecomunicaciones.

8.5.41. Poner en conocimiento de la SSPD los casos en los cuales los administradores de las personas prestadoras de servicios públicos hayan rehusado dar información veraz, completa y oportuna a la Comisión.

8.5.42. Establecer los indicadores con base en los cuales la SSPD evalúe la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

8.5.43. Definir la integralidad de las tarifas en cuanto a su relación con la calidad y grado de cobertura del servicio, de acuerdo con los criterios establecidos en el Artículo [87](#) de la Ley 142 de 1994.

8.5.44. Exigir gradualmente a todas las empresas locales de servicios públicos de telecomunicaciones que, al cobrar las tarifas que estén en vigencia a la promulgación de la Ley 142 de 1994, distingan en las facturas entre el valor que corresponde al servicio y el factor que se aplica para dar subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2 e igualmente definir las condiciones para aplicarlos al 3. Todo en los términos establecidos en los Artículos [89](#) y [99.7](#) de la Ley 142.

8.5.45. Imponer servidumbres por acto administrativo de conformidad con lo previsto en el Artículo [118](#) de la Ley 142.

8.5.46. Emitir concepto previo en los casos de toma de posesión de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones por parte de la SSPD.

8.5.47. Decretar y practicar pruebas en el trámite de asuntos de su competencia y designar peritos cuando le corresponda a la Comisión como autoridad.

8.5.48. La CRT podrá señalar, por vía general, los casos y la forma en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no sea parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, que entre el suscriptor y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

8.5.49. Aprobar las metodologías para establecer la viabilidad empresarial de todas las empresas de servicios públicos, o quienes al entrar en vigencia la Ley 142 de 1994 estuvieren prestando servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones.

8.5.50. Imponer por si misma sanciones, a las que hace referencia el Artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994, a quienes presten servicios públicos de telecomunicaciones, inclusive si sus tarifas no están sujetas a Regulación, cuando no atiendan en forma adecuada las solicitudes de información que les haga la Comisión.

8.5.51. Preparar dentro de los límites del Artículo [84](#) de la Ley 142 el presupuesto de la Comisión para ser sometido a la aprobación del Gobierno Nacional.

8.5.52. Las demás funciones que de conformidad con lo establecido en el artículo [68](#) de la ley 142 de 1994 sean delegadas por el presidente de la República.

8.5.53. Todas las demás que le asigne la ley y las facultades previstas en ella que no se hayan atribuido a una autoridad específica.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-6. FUNCIONES ESPECIFICAS DE LA COMISION. Asimismo, la CRT ejercerá, con apoyo de las unidades componentes de su estructura orgánica, las siguientes funciones específicas:

8.6.1. Promover la competencia en el sector de las telecomunicaciones, y proponer o adoptar las medidas necesarias para impedir abusos de posición dominante, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de las empresas en el mercado.

8.6.2. Resolver los conflictos que se presenten entre operadores en aquellos casos en los que se requiera la intervención de las autoridades para garantizar los principios de libre y sana competencia en el sector y de eficiencia en el servicio.

8.6.3. Establecer los requisitos generales a que deben someterse los operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional para ejercer el derecho a utilizar las redes de telecomunicaciones del Estado; así mismo, fijar los cargos de acceso y de interconexión a estas redes, de acuerdo con las reglas sobre tarifas previstas en la Ley 142 de 1994.

8.6.4. Reglamentar la concesión de licencias para el establecimiento de operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional, y señalar las fórmulas de tarifas que se cobrarán por la concesión.

8.6.5. Definir, de acuerdo con el tráfico cursado, el factor de las tarifas de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional, actualmente vigentes, que no corresponde al valor de la prestación del servicio. Parte del producto de ese factor, en los recaudos que se hagan, se asignará en el Presupuesto Nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Política Económica y Social, para el "Fondo de Comunicaciones del Ministerio", que tendrá a su cargo hacer inversión por medio del fomento de programas de telefonía social, dirigidos a las zonas rurales y urbanas caracterizadas por la existencia de usuarios con altos índices de necesidades básicas insatisfechas. Se aplicarán a este fondo, en lo pertinente, las demás normas sobre "fondos de solidaridad y redistribución de ingresos" a los que se refiere el Artículo 89 de la Ley 142 de 1994. En el servicio de larga distancia internacional no se aplicará el factor de que trata el Artículo 89 de la mencionada ley y los subsidios que se otorguen serán financiados con recursos de ingresos ordinarios de la Nación y las entidades territoriales.

8.6.6. Proponer al mismo consejo la distribución de los ingresos de las tarifas de concesiones del servicio de telefonía móvil celular y de servicios de larga distancia nacional e internacional, para que éste determine en el proyecto de presupuesto qué parte se asignará al fondo atrás mencionado y qué parte ingresará como recursos ordinarios de la Nación y definir el alcance de los programas de telefonía social que elabore el Fondo de Comunicaciones.

PARAGRAFO. Además de las anteriores funciones, conforme lo establece el artículo 28 del Decreto 2167 de 1992, la CRT asume las que en materia tarifaria en el sector de telecomunicaciones venía ejerciendo la Junta Nacional de Tarifas creada mediante el Decreto Extraordinario 3069 de 1968.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-7. INTEGRACION DE LA COMISION. La CRT estará integrada por:

8.7.1. El Ministro de Comunicaciones o su delegado, quien la presidirá.

8.7.2. Tres expertos comisionados de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de tres (3) años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa. Uno de ellos, en forma rotatoria, ejercerá las funciones de Coordinador General de acuerdo con el reglamento interno.

8.7.3. El Director del Departamento Nacional de Planeación o su delegado.

De conformidad con lo establecido en el Artículo [71](#) de la Ley 142 de 1994 a la CRT, asistirá únicamente con voz, el Superintendente de Servicios Públicos o su delegado.

PARAGRAFO 1. El Ministro de Comunicaciones sólo podrá delegar su asistencia en el Viceministro y el Director del Departamento Nacional de Planeación en el Subdirector.

PARAGRAFO 2. Al vencimiento del período de los expertos que se nombren, el Presidente no podrá reemplazar sino uno de ellos. Se entenderá prorrogado por dos años más el período de quienes no sean reemplazados.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-8. CALIDAD DE LOS MIEMBROS DE LA COMISION. Los miembros de la CRT son servidores públicos, sometidos al régimen de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades legales vigentes, en especial las contenidas en la Ley 142 de 1994 y se entiende que en el desempeño de sus funciones lo hacen en cumplimiento de un deber legal.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-9. PRESIDENCIA DE LA COMISION. La CRT estará presidida por el Ministro de Comunicaciones o en su defecto por el Viceministro que actuará como su delegado.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-10. EXPERTOS DE DEDICACION EXCLUSIVA. El período de los expertos comisionados designados por el Presidente de la República será individual y se contará a partir de la fecha de posesión en el cargo.

En caso de cumplirse el período y no haberse realizado nueva designación, los expertos seguirán ejerciendo sus funciones hasta tanto ésta se efectúe.

Los expertos no podrán realizar actividades diferentes a las propias de la Comisión dentro de la jornada laboral ordinaria, excepto las relativas a comisiones especiales otorgadas por el Presidente de la Comisión y las relacionadas con capacitación y docencia dentro de los límites de la ley.

Al repartir internamente el trabajo entre los expertos se procurará que todos tengan oportunidad de prestar sus servicios respecto de las diversas clases de asuntos que son competencia de la Comisión.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-11. DE LAS SESIONES DE LA COMISION. La CRT sesionará ordinariamente una vez por mes, en el día, hora y lugar en que sea convocada or el Presidente de la misma.

Así mismo, cuando en el respectivo mes no se haya hecho dicha convocatoria, la CRT se reunirá ordinariamente por derecho propio, el último día hábil de ese mes, a las 9 de la mañana, en la Sala de Juntas del Ministerio de Comunicaciones.

Por otra parte, la Comisión sesionará extraordinariamente cuando sea citada para ello por el Presidente de la misma.

De las conclusiones a las que se lleguen en las diferentes sesiones, se dejará constancia en actas, las cuales para su validez deberán ser aprobadas por la misma Comisión y suscritas por su Presidente y por su Secretario.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-12. POSESION DE LOS MIEMBROS. Los miembros de la Comisión deben posesionarse ante el Presidente de la misma antes de iniciar el ejercicio de sus funciones. El Presidente de la Comisión no requerirá posesionarse y las funciones en la Comisión las ejerce por mandato de la ley.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-13. DE LAS DECISIONES DE LA COMISION. La Comisión sólo podrá sesionar con la presencia de la mayoría de sus miembros, y las decisiones que se tomen en virtud de sus funciones se adoptarán con el voto favorable de la mayoría de los asistentes.

En todo caso, la Comisión sólo podrá sesionar con la presencia del Ministro de Comunicaciones o del Viceministro como su delegado.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-14. AUDIENCIAS. Previa la adopción de decisiones tanto de contenido particular, como de contenido general, la CRT podrá a iniciativa propia o a solicitud de los interesados, convocar audiencias públicas o privadas que deberán ser atendidas por el Comité de Expertos Comisionados y en las cuales se escucharán los argumentos, estudios, sugerencias o recomendaciones que sean formuladas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas invitadas. A estas audiencias podrán invitarse los directamente interesados en los resultados de la decisión y todas las personas que por una u otra razón puedan conocer los asuntos.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-15. ACTOS DE LA COMISION. Las decisiones de la CRT se denominarán Resoluciones, las cuales serán numeradas consecutivamente y serán suscritas por el Ministro de Comunicaciones y por el Coordinador General de la CRT.

La numeración de los actos expedidos por la CRT se seguirá en forma consecutiva.

Los actos de la Comisión serán notificados a través de la secretaría de la misma y serán publicados en los términos de la Ley 57 de 1985.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-16. DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DE LA COMISION. Para el cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas por la Ley 142 de 1994 y que le fueron delegadas por el Presidente de la República, y para el cumplimiento de las demás funciones que le asigna la Ley, la CRT tendrá de conformidad con lo establecido en ella la siguiente estructura orgánica interna:

8.16.1. CRT

8.16.1.1. Comité de Expertos Comisionados

8.16.2. Coordinación General

8.16.2.1. Coordinación Ejecutiva

8.16.2.2. Coordinación Administrativa y Financiera

8.16.2.3. Sala Técnico - Jurídica

8.16.2.4. Areas Ejecutoras

8.16.2.4.1. de Regulación y Políticas de Competencia.

8.16.2.4.2. Oficina de Regulación Tarifaria.

8.16.2.4.3. Oficina de Gestión Empresarial.

PARAGRAFO. Para todos los efectos administrativos la Coordinación Ejecutiva, la Coordinación Administrativa y Financiera y las Oficinas Ejecutoras dependerán jerárquicamente de la Coordinación General. Por otra parte, las Oficinas Ejecutoras dependerán funcionalmente del Experto respectivo de acuerdo a la repartición de asuntos realizada por el Comité de Expertos Comisionados.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-17. EL COMITE DE EXPERTOS COMISIONADOS. La CRT tendrá un Comité de Expertos Comisionados, el cual estará integrado por los tres expertos designados por el Presidente de la República. A las reuniones del Comité, y dependiendo de los temas que se discutan, podrán asistir como invitados los jefes de oficina de las Areas ejecutoras. Asimismo, el Coordinador Administrativo y Financiero podrá participar como invitado, cuando se requiera el concepto del Comité sobre asuntos administrativos y financieros.

Igualmente podrán asistir con el carácter de invitados, un delegado del Ministro de Comunicaciones y un delegado del Director del Departamento Nacional de Planeación.

La Secretaría del Comité de Expertos Comisionados, será desempeñada por el Coordinador Ejecutivo.

Es función principal del Comité de Expertos Comisionados elaborar el orden del día de las reuniones de la Comisión. Sobre cada uno de los asuntos a tratar en las respectivas reuniones, el Comité deberá presentar a la Comisión una recomendación, en caso de no existir acuerdo entre los expertos se presentarán las distintas posiciones debatidas en él. Adicionalmente son funciones del Comité de Expertos Comisionados:

8.17.1. Estudiar, analizar y resolver la totalidad de los asuntos que serán llevados para conocimiento y/o decisión de la CRT.

8.17.2. Asignar a nivel de los diferentes expertos y Oficinas Ejecutoras los temas originados en consultas que lleguen a la Comisión para su estudio y concepto, procurando que todos tengan oportunidad de prestar sus servicios respecto de las diversas clases de asuntos que son competencia de la Comisión.

8.17.3. Aprobar en primera instancia el Plan Anual de Acción de la CRT, al igual que sus cronogramas y presupuesto.

8.17.4. Evaluar las políticas de control interno aplicadas por el Jefe de la Unidad.

8.17.5. Aprobar el presupuesto anual de la CRT y de los estados financieros de la misma.

8.17.6. Las demás que le sean asignadas por la CRT.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-18. DE LA COORDINACION GENERAL. La CRT tendrá un Coordinador General que hará las veces de Jefe de la Unidad Administrativa Especial, el cual será elegido por la misma, en forma rotatoria entre los expertos de dedicación exclusiva para un período de un (1) año, y no reelegible para períodos sucesivos.

Con sujeción a las normas presupuestales que rigen la materia, el Coordinador será el ordenador del gasto en relación con la ejecución del presupuesto anual de la Comisión.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-19. DE LAS FUNCIONES DEL COORDINADOR GENERAL. Son funciones del Coordinador General además de las que le señala la ley las siguientes:

8.19.1. Coordinar la elaboración del Plan Anual de Acción, el cual además de incluir las actividades a realizar, debe contener el presupuesto necesario para ejecutarlo y los contratos básicos que requieran realizarse con sus correspondientes cronogramas. Una vez finalizada su elaboración, deberá presentarlo a la CRT para su aprobación.

8.19.2. Dirigir y orientar la formulación de los planes, programas y proyectos de la CRT y del Comité de Expertos Comisionados de la misma.

8.19.3. Orientar y coordinar la gestión de todas las dependencias de la CRT y definir bajo su responsabilidad el sistema de control interno de la Unidad Administrativa Especial.

8.19.4. Realizar el seguimiento al cumplimiento del Plan Anual de Acción, informar a la Comisión sobre dificultades importantes, coordinar las acciones necesarias para corregir los desfases presentados en dicho Plan y evaluar los resultados de la gestión de la CRT.

8.19.5. Adoptar las decisiones de carácter administrativo necesarias para el cumplimiento de las funciones que le sean asignadas, distintas a las que son de competencia de la Comisión en ejercicio de sus funciones reguladoras señaladas en la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 2167 de 1992.

8.19.6. Dirigir y administrar los recursos humanos y logísticos a cargo de la CRT.

8.19.7. De acuerdo con la recomendación previa del Comité de Expertos Comisionados, nombrar y remover el personal de planta que requiera la CRT para el desempeño de sus funciones. Lo anterior todo con estricta sujeción a las normas de carrera administrativa contenidas en la Ley 27 de 1992 y demás disposiciones legales.

8.19.8. Con sujeción a las normas presupuestales que rigen la materia, ordenar el gasto en relación con la ejecución del presupuesto anual de la Comisión.

8.19.9. Celebrar los contratos que se requieran para el normal funcionamiento administrativo de la Comisión y los demás contratos de asesoría, de asistencia técnica y de estudios que requiera la CRT para el desarrollo de sus programas.

8.19.10. Coordinar el desarrollo y la ejecución del contrato de fiducia a través del cual vinculará al personal y desarrollará las demás actuaciones propias de la Comisión.

8.19.11. Las que reciba por delegación del Ministro de Comunicaciones o de la Comisión que sean inherentes al cargo.

8.19.12. Las demás que le corresponda ejercer de acuerdo con la naturaleza del cargo. El Coordinador General podrá delegar total o parcialmente la competencia para celebrar contratos y realizar licitaciones o concursos en el Coordinador Administrativo y Financiero de la Comisión.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-20. DE LA COORDINACION EJECUTIVA. La CRT tendrá una Coordinación Ejecutiva la cual estará bajo la dirección de un empleado público de libre nombramiento y remoción, designado por el Coordinador General de la Comisión, previa recomendación del Comité de Expertos Comisionados.

Son funciones de la Coordinación Ejecutiva de la CRT las siguientes:

8.20.1. Ejercer las funciones de secretaría de la Comisión y del Comité de Expertos Comisionados en sus sesiones tanto ordinarias como extraordinarias.

8.20.2. Dar trámite ante la CRT de las propuestas que se presenten sobre políticas tarifarias y sobre mecanismos para la evaluación de las tarifas de

servicios públicos de telecomunicaciones, así como sobre las demás funciones que ejerce la Comisión.

8.20.3. Notificar, comunicar a interesados y publicar las decisiones que adopten tanto la CRT como el Comité de Expertos Comisionados. Así mismo deberá mantener oportunamente informadas de las decisiones que se adopten a la SSPD y a las demás autoridades a que haya lugar.

8.20.4. Velar por la cumplida ejecución de las decisiones que adopten tanto la CRT como el Comité de Expertos Comisionados, debiendo mantener oportunamente informado al Coordinador General de la Comisión del cumplimiento de tales decisiones.

8.20.5. Llevar el registro de las solicitudes y derechos de petición que se presenten a la Comisión y velar por el trámite oportuno y adecuado de los mismos.

8.20.6. Recibir y ordenar la radicación de toda la correspondencia dirigida a la Comisión, al Comité de Expertos Comisionados y a las Oficinas Ejecutoras y cuidar de que se dé respuesta oportuna a la misma, con estricta observancia de los términos legales según la naturaleza del asunto.

8.20.7. Efectuar el reparto entre los expertos comisionados de los asuntos que les corresponde conocer, para el ejercicio de esta función se llevará un libro radicador especial y sobre cada asunto la Secretaría deberá abrir un expediente con sujeción a lo establecido en el Decreto 01 de 1984.

8.20.8. Llevar los libros de actas de las reuniones de la Comisión y del Comité de Expertos Comisionados.

8.20.9. Dar fe de los actos de la Comisión expidiendo las constancias y certificaciones a que haya lugar.

8.20.10. Dar trámite a las actuaciones administrativas originadas en el ejercicio del Derecho de Petición y en especial expedir copia auténtica de documentos cuando así se solicite, salvo de aquellos sobre los cuales exista reserva legal.

8.20.11. Citar a las reuniones de la Comisión, cuando éstas sean convocadas por el Ministro de Comunicaciones o por el Coordinador General de la misma y repartir oportunamente la documentación correspondiente de los asuntos a tratar.

8.20.12. Atender las relaciones con las empresas prestatarias de servicios de telecomunicaciones y en general con las personas que soliciten ser atendidas por la Comisión.

8.20.13. Coordinar con las Oficinas de las Areas Ejecutoras el contenido del boletín ordinario de la CRT y de las demás publicaciones que decida hacer la Comisión.

8.20.14. Mantener en forma actualizada material bibliográfico que tenga relación con los asuntos de competencia de la Comisión, en especial lo concerniente a normas jurídicas y técnicas aplicables a las decisiones que deba tomar la Comisión.

8.20.15. Las que reciba por delegación del Coordinador General de la Comisión que sean inherentes al cargo.

8.20.16. Las demás que le corresponda ejercer de acuerdo con la naturaleza del cargo.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-21. DE LA COORDINACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. La CRT tendrá una Coordinación Administrativa y Financiera la cual estará bajo la dirección de un empleado público de libre nombramiento y remoción, designado por el Coordinador General de la Comisión, previa recomendación del Comité de Expertos Comisionados.

Son funciones de la Coordinación Administrativa y Financiera:

8.21.1. Organizar y coordinar, bajo la dirección del Coordinador General, la actividad administrativa, presupuestal y financiera de la CRT.

8.21.2. Autorizar las novedades de personal diferentes a las relacionadas con la potestad nominadora.

8.21.3. Diseñar y desarrollar los programas de bienestar social y capacitación de los empleados de la Comisión.

8.21.4. Velar por la aplicación y por el cumplimiento del reglamento de personal.

8.21.5. Diseñar los programas de selección de personal.

8.21.6. Tramitar todo lo concerniente al gasto de la Comisión en las cuantías determinadas por el Coordinador General.

8.21.7. Velar por el cumplimiento de los trámites del proceso de contratación de la CRT y certificar el cumplimiento de los requisitos legales antes de su perfeccionamiento y firma por parte del Coordinador General de la Comisión, en caso de que la función de contratar no le haya sido delegada.

8.21.8. Preparar para la aprobación del Comité de Expertos Comisionados y de la CRT los cálculos sobre las contribuciones con las cuales las

empresas y personas objeto de regulación deberán contribuir para el funcionamiento de la Comisión de conformidad con las reglas establecidas en el Artículo [85](#) de la Ley 142 de 1994.

8.21.9. Elaborar dentro de las condiciones generales establecidas en el artículo [84](#) de la ley 142, el proyecto de presupuesto de la crt para ser sometido a su consideración. Para estos efectos deberá adelantar todos los trámites y gestiones ante el Consejo de Política Económica y Social.

8.21.10. Elaborar y ejecutar planes y programas de adquisición, suministro y mantenimiento de los bienes y servicios requeridos por la Comisión para su adecuado funcionamiento.

8.21.11. Hacer las veces de Jefe de Presupuesto de la Unidad Administrativa Especial y controlar la ejecución del presupuesto de la Comisión y el cumplimiento de las normas presupuestales.

8.21.12. Evaluar la ejecución del presupuesto y proponer los correctivos necesarios.

8.21.13. Llevar la contabilidad de la Comisión, preparar los resultados de la ejecución presupuestal y presentar los informes de acuerdo con las normas de la Contraloría General de la República.

8.21.14. Controlar el programa anual de caja de la Comisión.

8.21.15. Presentar mensualmente a la Coordinación General de la Comisión los informes de pagos y el estado de la situación de tesorería.

8.21.16. A través de la Tesorería de la Comisión recaudar los ingresos y efectuar los pagos que le corresponda hacer a la CRT.

8.21.17. Administrar y custodiar los dineros que reciba la CRT.

8.21.18. Controlar y regular el consumo de los materiales, elementos y equipos requeridos por la Comisión.

8.21.19. Llevar los inventarios de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la CRT.

8.21.20. Velar por la seguridad y vigilancia de las instalaciones físicas de la Comisión y establecer programas de seguridad industrial.

8.21.21. Mantener debidamente asegurados los bienes de la Comisión.

8.21.22. Coordinar todos los trámites necesarios para la contratación del servicio de transporte de los Expertos Comisionados y del personal de la Comisión que lo requiera, así como de todos los demás servicios generales.

8.21.23. Coordinar la implementación del sistema de información general para la Comisión, incluyendo las áreas administrativa, financiera y de

personal. Así mismo, realizar los trámites de contratación necesarios para incluir en dicho sistema de información, los requerimientos de las Oficinas de las Areas ejecutoras.

8.21.24. Las demás que le corresponda ejercer de acuerdo con la naturaleza del cargo o que le sean delegadas por el Coordinador General de la Comisión.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-22. DE LAS AREAS EJECUTORAS. Para el cumplimiento de sus funciones la CRT tendrá las siguientes áreas ejecutoras:

8.22.1. Oficina de regulación y políticas de competencia.

Objetivo. Esta oficina tendrá como objetivo el establecer los criterios necesarios en la regulación de los monopolios y en la promoción de la competencia cuando esta última sea de hecho posible, para que las operaciones de los monopolistas o competidores no impliquen abuso de la posición dominante ni incluyan prácticas restrictivas de la competencia.

Funciones. De acuerdo con lo anterior, esta oficina tendrá las siguientes funciones principales:

8.22.1.1. Proponer las medidas necesarias para la promoción de la competencia y para impedir abusos de posición dominante en el sector de las telecomunicaciones, pudiendo aplicar reglas de comportamiento diferenciales según la posición de las empresas en el mercado.

8.22.1.2. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados en qué casos se requiere exigir la posibilidad de interconexión y de homologación técnica de las redes, cuando sea indispensable para proteger a los usuarios, para garantizar la calidad del servicio o para promover la competencia. Pero en ningún caso exigirá características específicas de redes o sistemas más allá de las que sean necesarias para garantizar la interconectabilidad de servicios análogos o el uso coordinado de recursos. Igualmente, recomendará en qué casos se requiere que la construcción y operación de redes y medios de transporte para prestar los servicios públicos no sea parte del objeto de las mismas empresas que tienen a su cargo la distribución y, además, conocerá en apelación los recursos contra los actos de cualquier autoridad que se refieran a la construcción u operación de redes.

8.22.1.3. Establecer los requisitos generales a los que deben someterse las empresas de servicios públicos para utilizar las redes existentes y acceder a las redes públicas de interconexión.

8.22.1.4. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados los requisitos generales a que deben someterse los operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional para ejercer el derecho a utilizar las redes de telecomunicaciones del Estado.

8.22.1.5. Proponer al Comité de Expertos Comisionados los proyectos de reglamentación de las concesiones de licencias para el establecimiento de operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional.

8.22.1.6. Establecer los mecanismos indispensables para evitar concentración de la propiedad accionaria en empresas con actividades complementarias en un mismo sector o sectores afines en la prestación de cada servicio público.

8.22.1.7. Definir en qué eventos es necesario que la realización de obras, instalación y operación de equipos de las empresas de servicios públicos se someta a normas técnicas oficiales, para promover la competencia o evitar perjuicios a terceros, y recomendarle a la Comisión que le solicite al Ministerio de Comunicaciones que las elabore, cuando encuentre que son necesarias.

8.22.1.8. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados en qué casos las empresas de servicios públicos deben tener un objeto exclusivo, si se establece que la multiplicidad del objeto limita la competencia y no produce economías de escala o de aglomeración en beneficio del usuario.

8.22.1.9. Recomendar si una empresa de servicios públicos debe escindirse en otras que tengan el mismo objeto de la que se escinde, o cuyo objeto se limite a una actividad complementaria, cuando se encuentre que la empresa que debe escindirse usa su posición dominante para impedir el desarrollo de la competencia en un mercado donde ella es posible; o que la empresa que debe escindirse otorga subsidios con el producto de uno de sus servicios que no tiene amplia competencia a otro servicio que sí la tiene; o, en general, que adopta prácticas restrictivas de la competencia.

8.22.1.10. Definir si una empresa de servicios públicos debe tener administradores comunes con otra que opere en un territorio diferente, en la medida en que ello haga más eficiente las operaciones y no reduzca la competencia.

8.22.1.11. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia. Así mismo, establecerá en qué casos se podrá limitar, por vía general, la duración de los contratos que celebren las empresas de servicios públicos, para evitar que se limite la posibilidad de competencia.

8.22.1.12. Preparar normas tendientes a impedir que quienes captan o producen un bien que se distribuye por medio de empresas de servicios

públicos adopten pactos contrarios a la libre competencia en perjuicio de los distribuidores.

8.22.1.13. Dar concepto sobre los conflictos que se presenten entre operadores en aquellos casos en los que se requiera la intervención de las autoridades para garantizar los principios de libre y sana competencia en el sector.

8.22.1.14. Determinar en qué casos las empresas de servicios públicos pueden incluir en los contratos con sus suscriptores, las cláusulas definidas en el artículo 133 de la Ley 142/94, y las cuales hacen referencia al abuso de posición dominante.

8.22.1.15. Rendir concepto previo a la Comisión sobre un contrato de condiciones uniformes, o sobre sus modificaciones.

8.22.1.16. Definir en qué casos no existe posición dominante de una empresa de servicios públicos en su mercado y en qué casos existe competencia entre proveedores. Este concepto será utilizado por la Oficina para la promoción de la eficiencia económica en la fijación del respectivo régimen tarifario.

8.22.1.17. Las demás que le asigne la Ley.

8.22.2. Oficina de Política Tarifaria.

Objetivo. Esta oficina tendrá como objetivos: a) determinar los criterios de eficiencia económica a ser aplicados en el régimen de prestación de los servicios de telecomunicaciones, en especial los relativos a la fijación de tarifas de los servicios de telecomunicaciones y de los cargos de acceso y de interconexión entre operadores, y b) definir los mecanismos para asegurar la ampliación de la cobertura del servicio telefónico público conmutado.

Funciones. De acuerdo con lo anterior esta oficina desarrollará las siguientes funciones:

8.22.2.1. Realizar los estudios necesarios para definir el régimen tarifario de acuerdo con los principios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

8.22.2.2. Definir las características de calidad y grado de cobertura del servicio asociadas a las tarifas de los servicios públicos.

8.22.2.3. Establecer las fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos, cuando ello corresponda según lo previsto en el artículo [88](#) de la Ley 142/94; y señalar, de acuerdo a los estudios de posición dominante y competencia entre proveedores elaborados por la oficina para la promoción de la competencia, cuando hay lugar a la libre fijación de tarifas.

8.22.2.4. Determinar, de acuerdo con la ley, cuándo se establece el régimen de libertad regulada o libertad vigilada.

8.22.2.5. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados las condiciones y la oportunidad, de acuerdo con las cuales las empresas de servicios públicos deberán demostrar, que han hecho las correspondientes provisiones financieras, a fin de continuar asumiendo directamente las obligaciones pensionales de aquellos trabajadores que laboraban con anterioridad a la sanción de la Ley 142/94.

8.22.2.6. Proponer al Comité de Expertos Comisionados las acciones a seguir, para la resolución de los conflictos que surjan entre empresas, y que no corresponda decidir a otras autoridades administrativas, acerca de quién debe servir a usuarios específicos, o en qué regiones deben prestar sus servicios. La resolución que adopte la CRT atenderá especialmente, al propósito de minimizar los costos en la provisión del servicio, y estará sujeta al control jurisdiccional de legalidad.

8.22.2.7. Recomendar las metodologías que permitan hacer comparables diferentes costos de prestación de servicios, a fin de que con base en ellas, la SSPD realice los estudios, que permitan demostrar si los costos de los municipios en gestión directa son o no inferiores, a los de otras empresas interesadas en prestar los servicios públicos.

8.22.2.8. Determinar en qué casos la Comisión podría ordenar la fusión de empresas y realizar los estudios que demuestren que ello es indispensable para extender la cobertura y abaratar los costos para los usuarios.

8.22.2.9. Definir las fórmulas tarifarias para cobrar a las empresas de servicios públicos por el transporte e interconexión a las redes existentes.

8.22.2.10. Realizar los estudios que permitan determinar los cargos de acceso y de interconexión a las redes de telecomunicaciones del Estado, los cuales deberán ser cobrados a los operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional cuando éstos hagan uso de dichas redes.

8.22.2.11. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados las fórmulas de tarifas que se cobrarán por la concesión de licencias para el establecimiento de operadores de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional.

8.22.2.12. Recomendar las acciones a seguir, en la resolución de los conflictos que se presenten entre operadores, en aquellos casos en los que se requiera la intervención de las autoridades para garantizar el principio de eficiencia en el servicio.

Por otra parte, esta oficina realizará las siguientes funciones relacionadas con la ampliación de la cobertura del servicio telefónico público conmutado:

8.22.2.13. Definir, de acuerdo con el tráfico cursado, el factor de las tarifas de servicios de telefonía básica de larga distancia nacional e internacional, actualmente vigentes, que no corresponde al valor de la prestación del servicio. Así mismo, de acuerdo con el Plan Estratégico elaborado por el Fondo de Comunicaciones, proponer al Comité de Expertos Comisionados la parte del producto de ese factor, que en los recaudos que se hagan se asignará en el presupuesto nacional, previo concepto del Consejo Nacional de Política Económica y Social, para el "Fondo de Comunicaciones del Ministerio", que tendrá a su cargo hacer inversión por medio del fomento de programas de telefonía social, dirigidos a las zonas rurales y urbanas caracterizadas por la existencia de usuarios con altos índices de necesidades básicas insatisfechas.

8.22.2.14. Proponer al Comité de Expertos Comisionados la distribución de los ingresos de las tarifas de concesiones de servicio de telefonía móvil celular y de servicios de larga distancia nacional e internacional, para que éste recomiende a la Comisión la propuesta que se llevará al CONPES, a fin de que dicho consejo determine en el proyecto de presupuesto qué parte se asignará al fondo atrás mencionado y qué parte ingresará como recursos ordinarios de la nación.

8.22.2.15. Definir cuáles son, dentro de las tarifas existentes al entrar en vigencia esta ley, los factores que se están aplicando para dar subsidios a los usuarios de los estratos inferiores, con el propósito de que esos mismos factores se destinen a financiar los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, y cumplir así lo dispuesto en el numeral 87.3 de la Ley 142/94.

8.22.2.16. De acuerdo con el Plan Estratégico preparado por el Fondo de Comunicaciones, recomendar anualmente el alcance de los programas de telefonía social que elaborará dicho fondo.

8.22.2.17. Preparar la reglamentación que permita definir el régimen de las empresas de servicios públicos en municipios menores y zonas rurales.

8.22.2.18. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados cómo se verifica la existencia de los motivos que permiten la inclusión de áreas de servicio exclusivo en los contratos respectivos. Así mismo, definir los lineamientos generales y las condiciones a las cuales deben someterse ellos; y, antes de que se abra una licitación que incluya estas cláusulas dentro de los contratos propuestos, verificar que ellas sean indispensables para asegurar la viabilidad financiera de la extensión de la cobertura a las personas de menores ingresos.

8.22.2.19. Las demás que le asigne la Ley.

8.22.3. Oficina de Gestión Empresarial.

Objetivo. Esta oficina tendrá como objetivos: a.) definir los mecanismos para el fortalecimiento de la gestión de las empresas de servicios públicos, para lo cual establecerá los criterios de eficiencia y los indicadores,

modelos y demás herramientas de evaluación de la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios de telecomunicaciones; y b.) definir los criterios de protección a usuarios.

Funciones. De acuerdo con lo anterior, esta oficina llevará a cabo las siguientes funciones:

8.22.3.1. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados la fijación de los criterios generales de administración y de eficiencia en las empresas de servicios públicos.

8.22.3.2. Proponer a dicho Comité las metodologías de evaluación de la viabilidad empresarial a mediano y largo plazo, con las cuales las empresas de servicios públicos, en un término de dos años a partir de la vigencia de la Ley 142/94, analizarán su situación financiera y operativa.

8.22.3.3. Definir los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas.

8.22.3.4. Definir los criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos y solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones.

8.22.3.5. Definir los criterios, indicadores y modelos a ser aplicados por las empresas de servicios públicos en el área de control interno.

8.22.3.6. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados la liquidación de empresas monopolísticas oficiales en el campo de los servicios públicos y la otorgación a terceros del desarrollo de su actividad, cuando no cumplan los requisitos de la eficiencia a los que se refiere la Ley 142/94.

8.22.3.7. Establecer los criterios necesarios para la promoción y regulación del balance de los mecanismos de control, teniendo en cuenta el desarrollo de cada servicio público y los recursos disponibles en cada localidad.

8.22.3.8. Informar al Comité de Expertos Comisionados si una empresa de servicios públicos ha perdido cualquier parte de su capital, en aquellos casos que se presente toma de posesión de la empresa.

Por otra parte, esta oficina realizará las siguientes funciones relacionadas con la protección de los usuarios del servicio telefónico público conmutado:

8.22.3.9. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados el señalamiento de criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.

8.22.3.10. Definir las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio.

8.22.3.11. Determinar para cada bien o servicio público las unidades de medida y de tiempo que deben utilizarse al definir el consumo; y definir, con bases estadísticas y de acuerdo con parámetros técnicos medibles y verificables, apropiados para cada servicio, quiénes pueden considerarse "grandes usuarios".

8.22.3.12. Definir en qué casos es obligatoria la inclusión, en ciertos tipos de contratos de cualquier empresa de servicios públicos, de cláusulas exorbitantes y facultar, previa consulta expresa, que se incluyan en los demás.

8.22.3.13. Recibir la información de las empresas de servicios públicos indicando que han iniciado actividades. En el caso de empresas de servicios públicos que estén funcionando a la expedición de la Ley 142/94, éstas tendrán sesenta días para informar de su existencia a la CRT.

8.22.3.14. Proponer al Comité de Expertos Comisionados los casos en que los productores de servicios marginales deban organizarse como empresas de servicios públicos.

8.22.3.15. Preparar, en un término no superior a tres años a partir de la vigencia de la Ley 142/94, los reglamentos relativos a la medición del consumo y el precio del contrato mencionados en el Artículo [146](#) de la misma ley.

8.22.3.16. Recomendar al Comité de Expertos Comisionados con qué gradualidad se exigirá a todos quienes prestan servicios públicos que, al cobrar las tarifas que estén en vigencia al promulgarse la Ley 142/94, distingan en las facturas entre el valor que corresponde al servicio y el factor que se aplica para dar subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2. Igualmente, recomendar las condiciones para aplicarlos al estrato.

8.22.3.17. Proponer al Comité de Expertos Comisionados, por vía general, los casos en los que el suscriptor podrá liberarse temporal o definitivamente de sus obligaciones contractuales, y no seguir siendo parte del contrato a partir del momento en que acredite ante la empresa, en la forma en que lo determine la Comisión, que entre él y quienes efectivamente consumen el servicio existe actuación de policía o proceso judicial relacionado con la tenencia, la posesión material o la propiedad del inmueble.

8.22.3.18. Las demás que le asigne la Ley.

Le corresponderá además a esta oficina el trámite de los asuntos que no hayan sido asignados a las demás oficinas ejecutoras.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-23. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS. Contra los actos de contenido general expedidos por la CRT no proceden los recursos de la vía gubernativa; contra los actos de contenido particular procederá el recurso de reposición ante la misma Comisión.

Los actos del Coordinador General de la Comisión son susceptibles del recurso de reposición ante el mismo Coordinador General. Los requisitos y oportunidades para el trámite de los recursos son los previstos en el decreto-ley 01 de 1984.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-24. REGIMEN PRESUPUESTAL. De conformidad con lo establecido en el Artículo [84](#) de la Ley 142 la CRT está sometida a las normas orgánicas del presupuesto general de la Nación y a los límites anuales de crecimiento de sus gastos que señale el Consejo de Política Económica y Social.

En consonancia con tales normas, la Comisión preparará su presupuesto que presentará a la aprobación del Gobierno Nacional.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-25. DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS. De conformidad con lo establecido en el párrafo del Artículo [9o.](#) de la Ley 142 de 1994 la CRT, en el ejercicio de las funciones conferidas por las normas vigentes, no podrá desmejorar los derechos de los usuarios reconocidos por la Ley.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-26. PUBLICACIONES. La CRT publicará periódicamente un boletín informativo que entre otros temas contendrá: las resoluciones que

expida la Comisión, las normas que regulan el sector de telecomunicaciones, las estadísticas del sector, los estudios técnicos y científicos de interés del sector y los fallos judiciales relacionados con los asuntos de competencia de la Comisión.

Por otra parte, cuando lo considere oportuno, la Comisión publicará estudios en las áreas de políticas de competencia, eficiencia económica y gestión de las empresas públicas, a fin de que el sector se mantenga actualizado en estos temas.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-27. CONCORDANCIAS. En todo lo no expresamente regulado en el presente reglamento la CRT se regirá por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o adicionen.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

CAPITULO II.

DERECHOS DE CONTRIBUCION

ARTICULO 8-28. PORCENTAJE DE LA CONTRIBUCION POR COSTO DEL SERVICIO DE REGULACION. La CRT fijará anualmente el porcentaje de la contribución especial que deben pagar las entidades sometidas a regulación, por los costos del servicio de regulación, de acuerdo con el valor de los gastos de funcionamiento asociados a la prestación del servicio de telecomunicaciones, según los estados financieros correspondientes a la vigencia del año anterior a aquel en que se haga el cobro.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-29. SISTEMA DE AUTOLIQUIDACION. Establécese el sistema de autoliquidación de la contribución especial a que están sujetas

las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones reguladas por la Ley 142 de 1994 para atender a la recuperación de los costos del servicio de regulación, para lo cual se aplicarán y tendrán en cuenta las metodologías y definiciones a que se hace referencia en este Capítulo.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-30. METODOLOGIA PARA LA LIQUIDACION DE LA CONTRIBUCION. Para efectos de la metodología para la autoliquidación de la contribución que por concepto del servicio de regulación deben pagar las entidades de que trata el artículo 85 de la ley 142 de 1994, se deben tener en cuenta las definiciones presentadas en el Instructivo de Diligenciamiento y el formulario único de Autoliquidación que conforman el Anexo 4, el cual será enviado a la CRT para su aprobación.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-31. LIQUIDACION. Las entidades liquidarán el valor de la contribución especial, de acuerdo con el Formulario Unico de Autoliquidación del Anexo 4, y pagarán el valor correspondiente en el plazo establecido por la Ley 142 de 1994, en la entidad financiera que para el efecto designe el oordinador General de la CRT.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-32. PRESENTACION. Las entidades reguladas deberán entregar directamente o enviar por correo certificado el "Formulario Unico de Autoliquidación" del Anexo 4 debidamente diligenciado y firmado por el Representante legal, el Revisor Fiscal o quien haga sus veces, y el recibo de pago de la contribución especial. En caso de incumplimiento se aplicará el mismo régimen de sanción por mora aplicable al impuesto sobre la renta y complementarios, sin perjuicio de las demás sanciones de que trata la Ley 142 de 1994.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-33. VERIFICACION. El Coordinador General de la CRT verificará la información presentada en el formulario de autoliquidación y la cotejará con los estados financieros, y en caso de presentarse diferencias, lo hará saber a la entidad y enviará una nueva liquidación de la contribución, calculando las sanciones e intereses de mora si a ello hubiere lugar.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-34. LIQUIDACION FINAL. Si transcurridos 30 días de la fecha de presentación de la autoliquidación, la Comisión no ha hecho ninguna observación, ella quedará en firme.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-35. DIFERENCIAS. En caso de presentarse alguna diferencia en favor de la Comisión entre la autoliquidación de las empresas y la verificada por la Comisión, ésta deberá ser pagada dentro del mes siguiente una vez quede en firme la verificación practicada por el Coordinador General.

Si la diferencia fuere a favor de las empresas, ésta podrá ser reembolsada a la empresa respectiva o abonada a su cuenta para el siguiente período de contribución.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-36. RUBROS NO INCLUIDOS EN LA BASE DE LA CONTRIBUCION. Para efectos de la liquidación de las contribuciones, las empresas deben excluir de la base de cálculo aquellos gastos que no generen una erogación de recursos o una erogación presupuestal, tales como: depreciaciones, amortización de diferidos, ajustes por inflación, protección de inventarios, bajas y cesiones. Tampoco incluirán en la base los gastos financieros. Estos gastos podrán adicionarse a la base de cálculo de la contribución, en la misma proporción en que sea necesario para cubrir faltantes del presupuesto de gastos de funcionamiento de la Comisión.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-37. PROVISIONES PRESUPUESTALES. Las entidades reguladas deberán contemplar anualmente en sus presupuestos las partidas necesarias para cancelar el valor de la contribución especial conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

CAPITULO III.

DELEGACION DE RECURSOS

ARTICULO 8-38. DELEGACION EN LA COORDINACION PARA DECISION DE RECURSOS. La Comisión delega en la Coordinación General de la CRT, la decisión de los recursos que se interpongan contra sus actos, o los de otras entidades, en los casos que disponga la ley.

Dicha delegación se hace conforme lo establece el Artículo [211](#) de la Constitución Política donde se consagra en el inciso segundo "La delegación exime de responsabilidad al delegante, la cual corresponderá exclusivamente al delegado, cuyos actos o resoluciones podrá siempre reformar o revocar aquél, reasumiendo la responsabilidad consiguiente". En cualquier caso, el Coordinador General para las decisiones que adopte en virtud de la presente delegación deberá tener en las normas, decisiones o recomendaciones emanadas de la Comisión.

La Coordinación General en la siguiente sesión de la Comisión rendirá el informe correspondiente de los recursos y las decisiones adoptadas.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

CAPITULO IV.

PROCEDIMIENTOS PARA LA EXPEDICION DE RESOLUCIONES Y OTROS DOCUMENTOS

ARTICULO 8-39. AMBITO DE APLICACION. Lo dispuesto en el presente Capítulo se aplicará a todos aquellos actos administrativos de carácter general o particular, que expida la CRT en ejercicio de su potestad regulatoria con el objeto de interpretar, modificar, derogar o sustituir total o parcialmente la Regulación. También se aplicará este procedimiento a los documentos y anuncios que debe expedir la CRT en ejercicio de sus potestades consagradas en la Ley 142 de 1994, y en las demás disposiciones legales, reglamentarias y regulatorias, cuando así lo considere el Comité de Expertos Comisionados, teniendo en cuenta la trascendencia del asunto. El procedimiento aquí descrito garantiza la adecuada y oportuna participación y concertación de los actores y usuarios del sector de las telecomunicaciones y de la ciudadanía en general en las decisiones que se tomen.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-40. PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICION DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE LA CRT. Adóptase el siguiente procedimiento para dar trámite interno a la expedición de los actos administrativos de la CRT, de que trata el Artículo anterior:

8.40.1. El asunto que deba conocer la CRT requiere ser sometido previamente a consideración de la Sala Técnica y Jurídica. Para tal efecto el Comité de Expertos Extendido lo remitirá al Director de la misma, quien designará por sorteo el Ponente, atendiendo a los criterios de imparcialidad y equidad en la distribución de los negocios, y señalará la fecha en que deberá presentar su ponencia.

8.40.2. El Ponente, previa consulta y acuerdo con las áreas y oficinas técnicas, elaborará el PROYECTO DE RESOLUCION, Y/O BORRADOR DE DOCUMENTO, el cual se deberá registrar ante el Secretario de la Sala con tres (3) días de antelación a la fecha de la sesión. El Secretario de la

Sala distribuirá el mismo día, entre sus miembros, copia del proyecto. Se podrán utilizar medios magnéticos o electrónicos para tal fin.

8.40.3. El PROYECTO DE RESOLUCION Y/O BORRADOR DE DOCUMENTO, aprobado por la Sala y que se denominará VERSION PRELIMINAR, una vez autorizado por el Comité de Expertos Comisionados, se publicará en la página de Internet de la CRT o en cualquier otro medio que ordene el Comité de Expertos Comisionados, por un plazo no menor a diez (10) días, en los términos y condiciones previstos en la Regulación, con el objeto de recibir los comentarios y sugerencias respetuosas de los usuarios y demás interesados. El Secretario de la Sala deberá hacer llegar todas las observaciones o sugerencias que se efectúen al Ponente, dentro de los dos (2) días en que sean recibidas por la CRT.

8.40.4. El Ponente valorará las observaciones y comentarios y las expondrá a la Sala, junto con el proyecto de Resolución, Documento o Anuncio. Del debate en la Sala, el Ponente tomará nota y efectuará las observaciones a que hubiera lugar y bajo su responsabilidad presentará el proyecto al Comité de Expertos Comisionados. Si algún miembro de la Sala tiene diferencias con la ponencia, podrá dejar constancia por escrito, que se anexará inmediatamente al expediente.

8.40.5. Una vez aprobado por el Comité de Expertos Comisionados, se hará la presentación al Comité de Expertos Extendido para su análisis. Y a continuación se hará la presentación a la sesión de la CRT del Proyecto de resolución COMISION o Borrador de documento COMISION, según sea el caso.

8.40.6. El proyecto de Resolución aprobado por la Sesión de Comisión solo será fechado y numerado cuando cuente con la firma del Presidente y del Coordinador General de la Comisión.

8.40.7. Los anuncios, conceptos y demás documentos aprobados por la Sesión de Comisión, deberán ser suscritos por el Coordinador General, quien dispondrá su remisión y publicidad.

PARAGRAFO 1. Los anuncios que haga la CRT en la página de Internet de la entidad, o en el medio de comunicación definido, se titularán "Anuncio de Proyecto de Resolución o de documento", según el caso, advirtiendo que dicho proyecto es publicado con el objeto de recibir sugerencias y observaciones respetuosas al mismo.

La CRT deberá tomar nota de las observaciones que le sean formuladas oportunamente y evaluar su procedencia y contenido antes de adoptar la versión final del proyecto a ser presentado en la sesión de Comité de Expertos Comisionados.

PARAGRAFO 2. Corresponde a la Coordinación Ejecutiva cumplir con las funciones generales de coordinación de este proceso y con los requisitos de publicidad que ordena la ley para las decisiones adoptadas, para lo

cual, según sea el caso, notificará, comunicará o publicará la decisión y remitirá copia de la misma a las diferentes áreas ejecutoras y asesoras de la Comisión.

Periódicamente, la CRT publicará una selección de los conceptos emitidos por la Sala.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-41. SALA TECNICO-JURIDICA - CONFORMACION. La Sala de la CRT estará conformada con voz y voto por:

8.41.1. El Coordinador Ejecutivo, quien la presidirá.

8.41.2. Los Jefes de oficina.

8.41.3. El Asesor Jurídico de la Comisión.

8.41.4. Los abogados asesores de la CRT que designe el Coordinador General.

Los Expertos Comisionados asistirán por derecho propio.

PARAGRAFO. El Director de la Sala podrá invitar a participar en las sesiones de la misma, con voz pero sin voto, a determinadas personas que puedan ilustrar o enriquecer las discusiones.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-42. DIRECTOR DE LA SALA JURIDICA. La Dirección de la Sala estará a cargo del Coordinador Ejecutivo, y en defecto de éste del funcionario que el Coordinador General designe. La Sala contará con un Secretario que asistirá a sus sesiones, con voz pero sin voto, quien deberá ser abogado titulado y llevará las actas y expedientes en forma consecutiva y ordenada.

El acta de cada sesión deberá contar con la firma de quien presidió la misma y del Secretario y en ella se efectuará un resumen sucinto y fidedigno de los temas tratados.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-43. CONCEPTOS DE LA SALA DE LA CRT. Todos los asuntos tratados en Sala consultarán los criterios de eficiencia, economía, moralidad, agilidad y transparencia. De cada asunto se deberá formar un archivo independiente denominado "Expediente", el cual se hará de conformidad con lo establecido en el Artículo [29](#) del C.C.A. y siguientes.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-44. SESIONES DE LA SALA. La Sala sesionará ordinariamente al menos una vez por semana los días martes, por derecho propio, a las 2:30 P.M en la Sala de Juntas de la CRT, pero podrá sesionar extraordinariamente por convocatoria del Coordinador General o de su Director de la misma, en cualquier oportunidad.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-45. ACTAS DE LA SALA. De cada sesión de Sala, el Secretario de la misma levantará sendas actas, numeradas consecutivamente y que contendrán, al menos, la siguiente información:

- Número del Acta y Fecha de la Sesión
- Ponente
- Asistentes
- Temas tratados
- Relato de los argumentos jurídicos expuestos en las discusiones y decisiones adoptadas.
- Firma de quien dirigió la Sala y del Secretario de la misma.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

ARTICULO 8-46. FUNCIONES DEL SECRETARIO DE LA SALA. Son funciones del Secretario de la Sala, las siguientes:

- Levantar las actas de cada sesión y someterlas a aprobación de la Sala.
- Llevar un registro de los asuntos repartidos entre los miembros de la Sala que indique la fecha del reparto de cada negocio, nombre del ponente del mismo y fecha en que se evacuó definitivamente el negocio.
- Citar a sesiones de sala ordinarias y extraordinarias.
- Llevar un registro de asistencia a las sesiones.
- Las demás inherentes al cabal cumplimiento de su encargo y,
- Remitir oficialmente los expedientes finalizado su trámite de Sala Jurídica a la Coordinación Ejecutiva.

<Notas de vigencia>

- Título Derogado en su totalidad por el artículo 38 de la Resolución CRT 274 de 2000 publicada en el Diario Oficial No. 44.052 del 22 de junio de 2000

- Título VIII. subrogado por el artículo 1 de la Resolución CRT 245 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.970, del 12 de abril de 2000.

El nuevo texto no se ha incluido en esta resolución.

TITULO IX.

DERECHOS DE PASO Y USO E IMPOSICION DE SERVIDUMBRES DE PASO Y USO

ARTICULO 9-1. DERECHO DE PASO Y USO. Con fundamento en el Artículo [58](#) de la Constitución Política, así como en los Artículos [33](#), [57](#) y [118](#) de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, las empresas de TPBC tienen el derecho de paso y uso para la construcción, instalación y ensanche de sus redes. En consecuencia, los propietarios del predio o bien afectado y las empresas de TPBC deberán permitir el paso y uso, entre otros, de los medios aéreos, subterráneos o superficiales, ductos, postes, torres, canalizaciones, instalaciones, y en general, de la infraestructura física construida o disponible de su propiedad o de la que dispongan en virtud de asociaciones a riesgo compartido u otras formas contractuales, cuando sean indispensables y así se les solicite para la construcción, instalación, ensanche o tendido de redes o equipos de telecomunicaciones pertenecientes a otras empresas de TPBC, mediante el pago de una remuneración o indemnización, en condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 9-2. NEGOCIACION DIRECTA E INDEMNIZACION. Los operadores, de común acuerdo y de manera directa, negociarán dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud por el operador requerido, las condiciones del contrato de paso y uso que contenga también la remuneración o indemnización y las demás condiciones que las partes acuerden.

La remuneración o indemnización no podrá exceder el costo en que deja de incurrir la empresa solicitante al evitarse la construcción de la infraestructura, y en ningún caso podrá basarse en porcentajes o participaciones en los ingresos o en la cuantía de las inversiones que realice la empresa solicitante, de acuerdo con las normas sobre competencia previstas en el Título III de esta Resolución.

Los contratos de paso y uso serán documentos de conocimiento público y la empresa que presta el servicio está en la obligación de remitirlos a la CRT dentro del mes siguiente a su formalización.

ARTICULO 9-3. INTERVENCION DE LA CRT. Vencido el plazo señalado en el artículo anterior, y de no llegarse a un acuerdo entre las partes, la CRT, a solicitud de cualquiera de ellas, podrá imponer la servidumbre de paso y uso y fijar el valor de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

En la solicitud escrita para la imposición de la servidumbre de paso y uso que debe elevarse a la CRT, el operador interesado manifestará que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia.

ARTICULO 9-4. TRAMITE DE LA SOLICITUD. Una vez recibida la solicitud de imposición de servidumbre de paso y uso, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, previo el análisis de los requisitos formales antes señalados, correrá traslado de ella por el término de cinco (5) días hábiles a la otra parte para que presente sus observaciones y solicite la práctica de pruebas.

Vencido el término anterior, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT procederá a decretar la práctica de pruebas que considere conducentes, las cuales deberán practicarse dentro del término máximo de diez (10) días hábiles.

Si se requiere de prueba pericial, el término anterior correrá sólo desde la fecha de posesión del perito ante el Coordinador General de la CRT.

ARTICULO 9-5. IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE PASO Y USO. La CRT decidirá, mediante el correspondiente acto administrativo, la imposición de la servidumbre de paso y uso y todos los demás aspectos relacionados con la misma, en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la expiración del plazo anterior.

En la Resolución que impone la servidumbre de paso y uso, la CRT determinará el plazo máximo para implementarla.

ARTICULO 9-6. INTERVENCION DE LA SSPD Y OTRAS AUTORIDADES EN CASO DE RENUENCIA. La renuencia del operador a cumplir con los términos de la servidumbre será considerada como abuso de posición dominante y el Comité de Expertos Comisionados solicitará a la SSPD que imponga las sanciones correspondientes. Para el efecto, la CRT remitirá la documentación que haya recaudado y el resultado de las investigaciones los cuales serán tenidos como prueba pericial para la valoración de la infracción que ésta haga, conforme a lo establecido por el Código de Procedimiento Civil.

En relación con el incumplimiento por parte de los particulares, el Comité de Expertos Comisionados compulsará copia de lo actuado a las autoridades respectivas para lo de su competencia.

ARTICULO 9-7. REMISION AL TITULO DE INTERCONEXION. Los vacíos y demás asuntos de procedimiento y trámite que no estén expresamente regulados en el presente Título serán solucionados acudiendo a lo prescrito en el Título IV de la presente Resolución.

TITULO X.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 10-1-1. AMBITO DE APLICACION. El presente Título se aplica a todas los operadores de TPBC que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia. Para los efectos de la aplicación de los modelos, criterios e indicadores, la información deberá ser procesada, analizada y presentada a la CRT y a los demás entes de control y vigilancia, discriminada por servicio TPBCL y TMR por municipio; TPBCLE por departamento y TPBCLD.

ARTICULO 10-2. PRINCIPIOS RECTORES DEL CONTROL. El propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios de TPBC con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma tal que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados. El control empresarial es paralelo al control de conformidad o control numérico formal y complementario de éste.

ARTICULO 10-3. OBJETIVOS DEL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS. El Control de Gestión y Resultados es un proceso que dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones. Son objetivos específicos del control de gestión y resultados:

10.3.1. Lograr el mejoramiento continuo de los Operadores de TPBC;

10.3.2. Dotar a los operadores de TPBC de una herramienta que les permita ser más eficaces y eficientes en el alcance de las metas y objetivos;

10.3.3. Controlar y monitorear sus actividades y procesos mejorando permanentemente sus niveles de eficiencia, eficacia, cobertura, calidad y rentabilidad;

10.3.4. Facilitar a los Operadores de TPBC la canalización de sus fortalezas para la obtención de los fines señalados en el Artículo [2o](#) de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO II.

BALANCE DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

ARTICULO 10-4. OBJETO. El presente Capítulo busca regular el balance de los mecanismos de control que, dentro de sus competencias, los diferentes entes responsables de la vigilancia de la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos domiciliarios ejercen, para que mediante su integración, coordinación y armonía, se obtenga un mejoramiento continuo de la gestión de las mismas y así alcanzar los fines señalados en el Artículo [2o](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 10-5. PRINCIPIOS. El Control de Gestión y Resultados debe ejercerse de conformidad con los Principios Generales que rige la función administrativa y los que establezcan normas especiales para cada tipo de control. Las entidades privadas que cumplan actividades de control frente a los Operadores de TPBC están sujetas en su ejercicio a estos mismos principios.

ARTICULO 10-6. COORDINACION. Para el eficiente y eficaz Control de Gestión y Resultados de los Operadores de TPBC, los diferentes entes que concurren en su control buscarán establecer procedimientos que eviten tomar decisiones contradictorias sobre los asuntos que les corresponde conocer. Así mismo, que permita adelantar los procedimientos a seguir en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos de quienes intervienen para maximizar sus resultados.

Al efecto, quienes inicien una investigación para evaluar la gestión y resultados de una empresa informarán con anticipación a los demás entes de control, haciéndoles conocer el objeto de la misma, con el fin de que éstos puedan ofrecer la información que posean, y si es el caso, participar en la investigación, de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.

ARTICULO 10-6-1. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Antes de dar inicio del proceso de medición, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán diseñar, implantar, ajustar y poner en funcionamiento los mecanismos de recolección de información. Estos mecanismos deberán permitir el

almacenamiento de solicitudes y reclamos realizados personalmente, por escrito o por cualquier medio técnico o electrónico.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTICULO 10-6-2. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Las entidades de control y vigilancia tendrán en cuenta para el ejercicio de sus funciones, lo establecido en los manuales de procedimiento para la medición y el cálculo de los indicadores que defina la CRT. La Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación los procedimientos correspondientes.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTICULO 10-6-3. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deberán asegurar que las AEGR auditen la información dentro de todo el período de medición. El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios -SSPD, deberá incluir un concepto de los procedimientos de medición utilizados por la empresa para obtener los resultados del indicador y sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento del mismo. La SSPD vigilará a los operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en régimen regulado, para que realicen el adecuado ajuste tarifario con el fin de asegurar su viabilidad financiera y que les permita el continuo mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con los lineamientos del factor de ajuste Q. Si el valor del indicador no cumple con los valores mínimos o máximos, establecidos por la CRT para ese período, según sea de tendencia positiva o negativa respectivamente, el operador deberá acordar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un programa de gestión para el mejoramiento del indicador. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este programa acordado.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTICULO 10-6-4. <Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT- 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:> Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en

cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Exceptuando el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT- 338 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.295, del 18 de enero de 2001.

ARTÍCULO 10-6-5. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución [CRT-409](#), El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE, estarán sujetos a control y vigilancia de la calidad técnica del servicio por parte de la SSPD, de acuerdo con el siguiente esquema:

a) Categoría primera. Es aquella en la que se encontraría un operador cuando su GDS total esté por debajo del promedio nacional. El operador ubicado en esta categoría, no tendrá compromisos adicionales de medición de calidad técnica al del GDS, siempre y cuando siga obteniendo un GDS total por debajo del promedio nacional y no se encuentre dentro de alguno de los eventos de que tratan las categorías segunda y tercera;

b) Categoría segunda. Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

i) Cuando el operador tenga un GDS total por encima del promedio nacional y menor al promedio nacional más una desviación estándar;

ii) Cuando la CRT o la SSPD determinen que el operador está fuera del comportamiento nacional con fundamento en el GDS EXTERNO, en los aspectos técnicos de las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos – PQRs de usuarios, del Nivel de Satisfacción del Usuario y estadísticas asociadas a fallas técnicas. Para tal fin, se tendrá en cuenta el promedio nacional más o menos una desviación estándar según la tendencia de la estadística.

En todo caso, el operador que se encuentre en esta categoría deberá establecer un seguimiento, para las fallas técnicas en que incurra, durante los tres (3) meses siguientes, con el propósito de mejorar aquellos parámetros de la calidad técnica que así lo requieran y ubicarse dentro de los límites del comportamiento nacional. El operador deberá reportar a la SSPD el resultado de este seguimiento al finalizar los tres (3) meses, cuya veracidad deberá estar certificada por un auditor externo;

c) Categoría tercera. Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

- i) Cuando su GDS total esté por encima del promedio nacional más una desviación estándar;
- ii) Cuando el operador que se encuentre en la categoría segunda, pasado tres (3) meses de estar realizando el seguimiento, no se ha ubicado dentro de los límites del comportamiento nacional;
- iii) Por el incumplimiento del Programa de Gestión, previamente acordado con la SSPD.

El operador que se encuentre en esta última categoría, deberá acordar con la SSPD un Programa de Gestión a nueve (9) meses con el establecimiento de compromisos cuyo cumplimiento se verificará mediante seguimiento mensual y a través de la presentación de un reporte trimestral de seguimiento, certificado por un Auditor Externo de Gestión y Resultados. No obstante lo anterior, el operador estará sujeto a las mediciones a que haya lugar por parte de la SSPD, con base en el Programa de Gestión acordado y cuyo costo estará a cargo del operador.

PARÁGRAFO. La SSPD deberá dar a conocer mediante un listado, las categorías en que se encuentren los operadores antes del día quince (15) del mes siguiente a recibir la información, es decir, antes del día quince (15) de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. Antes de finalizar el mes en que se publicó esta clasificación, el operador deberá establecer el seguimiento o deberá acordar con la SSPD el Programa de Gestión, según haya sido clasificado en categoría segunda o tercera respectivamente. El seguimiento y Programa de Gestión deberán comenzar el día uno (1) del mes siguiente a la clasificación, es decir, el día uno (1) de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Terminados los tres meses de seguimiento o los nueve meses del Programa de Gestión, la SSPD volverá a clasificar según los resultados o aplicará las sanciones a que haya lugar por incumplimiento del Programa de Gestión. De acuerdo con lo anterior, las empresas en categoría segunda y tercera no serán reclasificadas en las fechas descritas, sino al final del seguimiento o del Programa de Gestión, según la evaluación de la SSPD.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

ARTICULO 10-7. INTEGRACION. En el ejercicio del Control de Gestión y Resultados, los entes que participan del mismo podrán actuar conjuntamente en las etapas donde, de acuerdo con las normas legales, ello no sea improcedente, mediante la conformación de grupos que adelantarán las actuaciones de común acuerdo y con respecto de las formalidades propias de cada proceso, sin perjuicio de la autonomía de cada entidad en el ejercicio de sus funciones.

Cualquier prueba practicada en una entidad u organismo de control, podrá ser trasladada a otro organismo o entidad de control que lo requiera,

evitando que se repitan actividades innecesarias, siempre y cuando se hayan respetado las formalidades propias para recaudarla.

ARTICULO 10-8. ARMONIA. Las entidades que ejercen el Control de Gestión y Resultados de los Operadores de TPBC, tendrán en cuenta para el cumplimiento de sus funciones que, de conformidad con los Artículos [365](#) y [370](#) de la Constitución Política, los servicios públicos están sometidos a un régimen especial, fijado en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la desarrollan o complementan y que corresponde al Presidente de la República, de manera exclusiva, señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

Al momento de hacer la evaluación, control y vigilancia de la gestión y resultados de los Operadores de TPBC, las entidades competentes deberán tener en cuenta los criterios, características, indicadores y modelos, definidos por la CRT, sin perjuicio de la autonomía que la ley le reconozca a cada entidad para ejercer sus funciones.

ARTICULO 10-9. SISTEMAS DE INFORMACION. Las entidades y organismos que ejercen funciones de control, tendrán en cuenta que el acceso a la información deberá hacerse a través del sistema de información que cada Operador de TPBC haya organizado, con sujeción a lo que establezca la SSPD, de acuerdo con lo previsto en los Artículos [53](#) y [79.3](#) de la Ley 142 de 1994.

La Superintendencia tendrá en cuenta las necesidades y requerimientos de los otros organismos de control, de los Ministerios y del Contador General de la Nación, las características y particularidades de cada Operador de TPBC, y los recursos disponibles en cada localidad.

ARTICULO 10-10. CONTROL INTERNO. De acuerdo con lo establecido por el artículo [48](#) de la ley 142 de 1994, los operadores de TPBC podrán contratar con entidades privadas de reconocida capacidad y experiencia en el tema, la definición y diseño de los procedimientos de control interno y la evaluación de su cumplimiento, para lo cual deben adoptar procedimientos que estimulen la concurrencia de oferentes. Para estos efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

10.10.1. El ejercicio del control interno en los municipios, cuando éstos prestan directamente el servicio, empresas industriales y comerciales del estado y sociedades de economía mixta con capital público igual o superior al 90%, que presten los servicios públicos domiciliarios de TPBC, deberá ajustarse a lo establecido en la Ley 87 de 1993, y las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan y por lo establecido en esta Resolución. En estos casos, el auditor interno podrá ser el jefe de la unidad o dependencia de control interno, y cumplirá las funciones que señala el artículo [12](#) de la citada Ley 87 de 1993.

10.10.2. En los Operadores de TPBC a los cuales no se les aplique la Ley 87 de 1993, el sistema de control interno que se adopte debe tener en

cuenta las características propias del Operador de TPBC y debe asegurar su ejercicio en forma independiente, de conformidad con lo que establece la presente Resolución. La oficina, unidad de control interno o quien haga sus veces será la encargada de evaluar dicho sistema y proponer al gerente, al jefe o representante legal de la entidad, las recomendaciones para mejorarlo.

ARTICULO 10-11. AUDITORIAS EXTERNAS. Los informes de evaluación de las auditorías externas deberán hacerse de acuerdo con los criterios, características, indicadores y modelos definidos en esta Resolución, en forma independiente de las evaluaciones de control interno de cada Operador de TPBC.

PARAGRAFO. Los informes de control interno y de auditoría externa se deben realizar anualmente, sin perjuicio que la SSPD pueda requerir informes parciales sobre temas o áreas específicas, además de las aclaraciones adicionales que sobre los informes sean necesarias, a los responsables del control interno y a los auditores externos.

ARTICULO 10-12. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. La SSPD comunicará a las demás entidades de control el resultado de los informes que reciba y de las evaluaciones que en forma independiente haya realizado, en especial cuando encuentre hechos que pueden ser objeto de control por otros entes.

En caso de que las otras entidades de control encuentren méritos para adelantar procedimientos o abrir investigaciones, solicitarán a la SSPD la información que puedan requerir y ésta deberá darle trámite inmediato, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2150 de 1995 y coordinar las acciones correspondientes, de acuerdo con lo señalado en los Artículos anteriores.

PARAGRAFO. La SSPD en los programas de gestión que acuerde con los Operadores de TPBC, de conformidad con lo establecido en el Artículo [79](#), numeral 10 de la Ley 142 de 1994, no podrá modificar las metas anuales de los planes de gestión y resultados aprobados por el Ministerio de Comunicaciones. En los mismos deberán tenerse en cuenta las recomendaciones que formulen los entes de control fiscal, con el fin de que se adopten las medidas correspondientes.

ARTICULO 10-13. CONTRALORIAS Y DEMAS ENTES DE CONTROL FISCAL. De conformidad con lo establecido en el Artículo [105](#) de la Ley 42 de 1993, los resultados del control fiscal serán comunicados a la SSPD, con el fin que ésta pueda adelantar en forma inmediata las acciones correspondientes.

ARTICULO 10-14. EL CONTROL SOCIAL. Para efectos de la aplicación del artículo [63.1](#) de la Ley 142 de 1994 los Comités de Desarrollo y Control Social deberán ceñirse al sistema de control de gestión y resultados diseñado en la ley y a lo establecido en esta Resolución, de manera que, al proponer a los Operadores de TPBC los planes y programas que

considere necesarios, éstos sean congruentes con las previsiones hechas y se logre el cumplimiento de las metas propuestas en los planes de gestión y resultados, conforme con los indicadores definidos por la CRT.

CAPITULO III.

DEL CONTROL INTERNO

ARTICULO 10-15. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Se tendrán como objetivos del Sistema de Control Interno en todas las empresas prestadoras de TPBC, entre otros, los siguientes:

10.15.1. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

10.15.2. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

10.15.3. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

10.15.4. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

10.15.5. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

10.15.6. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

10.15.7. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

10.15.8. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

ARTICULO 10-16. ETAPAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Para la puesta en marcha del Sistema de Control Interno, se deberán aplicar por parte de los Operadores de TPBC, los criterios generales, indicadores de gestión, actividades y modelos establecidos en esta Resolución o en las normas que la modifiquen o adicionen. El montaje del Sistema de Control Interno comprende, por lo menos, las siguientes cinco (5) etapas, que se describen a continuación:

10.16.1. Etapa I. Definición de Objetivos, Políticas, Estrategias y Metas: Las empresas de TPBC deberán definir sus objetivos, políticas, estrategias y metas, tanto generales como específicos, los cuales deberán ser coherentes con los planes de gestión a los que se refiere la Ley 142 de 1994.

10.16.2. Etapa II. Identificación de Procesos y Prioridades: Se requerirá que los Operadores de TPBC definan los procesos sujetos a medición en términos de su riesgo y prioridad para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como la delimitación precisa de la autoridad en cada uno de ellos y los niveles de responsabilidad.

10.16.3. Etapa III. Definición de Indicadores de Gestión Empresarial: En esta etapa cada Operador de TPBC debe definir los indicadores de gestión que permiten medir el cumplimiento de las metas. Para cada uno de éstos, los Operadores de TPBC deben establecer la forma, periodicidad, frecuencia, delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad, además de las características que permitan su operatividad.

10.16.4. Etapa IV. Monitoreo y seguimiento: Medición por parte de los Operadores de TPBC de los resultados y el progreso obtenido por cada indicador en un período. Una vez definidos los Indicadores de Gestión Empresarial, los Operadores de TPBC deben definir los mecanismos de monitoreo y seguimiento de los mismos.

10.16.5. Etapa V. Evaluación y Adopción de medidas correctivas: En la medida que los indicadores de gestión no se encuentren dentro de los valores esperados, los Operadores de TPBC deberán definir los correctivos necesarios.

ARTICULO 10-17. CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para establecer el sistema de control interno, los Operadores de TPBC deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

10.17.1. Consistencia: El sistema debe estar orientado al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y a las prioridades fijadas en los Planes de Gestión y Resultados.

10.17.2. Complementariedad: Los objetivos, estrategias y decisiones deben reforzarse unas a otras positivamente, obedeciendo a un proceso de planeación integral.

10.17.3. Eficacia: El sistema debe centrarse en aspectos que tengan un peso significativo en la gestión de la entidad, procurando el uso eficiente de los recursos y el desarrollo del talento humano de los Operadores de TPBC.

10.17.4. Compromiso: El sistema debe propiciar la participación de los empleados para la determinación de procesos y resultados, de tal manera que se garantice su compromiso en el cumplimiento de las metas fijadas.

10.17.5. Realismo: Los objetivos y metas que se definan, deben ser desafiantes pero realistas y alcanzables bajo las condiciones externas e internas que afectan a los Operadores de TPBC, de acuerdo con los

recursos previstos. Al efecto deben poderse monitorear en el tiempo a través de los indicadores definidos para ello.

10.17.6. Periodicidad: Las actividades y metas deben tener un inicio y una terminación en el tiempo (por ejemplo: trimestrales, semestrales, anuales).

10.17.7. Participación: Las estrategias deben incluir a los diferentes actores que participan o tienen intereses en el Operador de TPBC, entre otros: los usuarios, los empleados, los accionistas, el ente regulatorio, los de vigilancia y de control, los proveedores.

10.17.8. Cuantificación: Las actividades y metas deben ser medibles.

ARTICULO 10-18. PROCESOS CRITICOS Y DE APOYO. Cada Operador de TPBC deberá definir sus procesos críticos y de apoyo, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento.

Los procesos críticos y de apoyo que los operadores de TPBC que deben tener en cuenta son:

10.18.1. Procesos críticos:

10.18.1.1. Mercadeo y Servicio al Cliente: Mercadeo, atención de reclamos de usuarios y servicios especiales ofrecidos al usuario.

10.18.1.2. Instalación de infraestructura: Planeación, programación e instalación de redes y equipos, contratación e interventoría.

10.18.1.3. Conexión con usuario: Asignaciones e instalaciones de líneas de red de abonado.

10.18.1.4. Operación y Mantenimiento: Mantenimiento de redes, mantenimiento de equipos y prestación del servicio.

10.18.1.5. Facturación y Recaudo: Procedimientos de tasación, tarificación, facturación y recaudo.

10.18.2. Procesos de Apoyo:

10.18.2.1. Financieros: Manejo financiero, contabilidad y presupuesto.

10.18.2.2. Jurídicos: Contratación, derechos de petición, demandas y tutelas.

10.18.2.3. Administrativos: Administración del talento humano, compras y suministros, manejo de inventarios y activos fijos y procesamiento de datos.

ARTICULO 10-19. CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Indicadores de Gestión Empresarial deberán:

10.19.1. Estar orientados al cumplimiento de los objetivos, políticas, estrategias y metas del Operador de TPBC.

10.19.2. Ser medibles y comparables al interior de los Operadores de TPBC.

10.19.3. Tener establecida una periodicidad y un responsable de su medición, así como un responsable de la supervisión.

10.19.4. Proveer información confiable, útil y oportuna que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones con respecto al proceso que se mida.

10.19.5. Ser sencillos; no deben suministrar más información de la necesaria.

10.19.6. Estar integrados con otros procesos y áreas funcionales de los Operadores de TPBC y vinculados a otros sistemas de evaluación organizacional.

ARTICULO 10-20. NIVEL DE DESPLIEGUE DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los indicadores de gestión que definan los operadores de TPBC deberán clasificarse por niveles, de acuerdo con la organización de la empresa y por lo menos desarrollarse en tres niveles, así:

10.20.1. Indicadores de primer nivel: Aquellos que permiten cuantificar de manera global en qué grado un proceso o actividad cumple con una meta específica determinada. Los resultados de los indicadores de gestión de primer nivel permitirán tomar decisiones estratégicas a la gerencia de la empresa (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios).

Los directivos que determine el Operador de TPBC serán los responsables al interior de la organización del cumplimiento, de la supervisión y del control de los indicadores de primer nivel.

10.20.2. Indicadores de segundo nivel: Corresponden al nivel inicial de desglose de los indicadores de primer nivel. Permitirán conocer a los responsables de los procesos, la composición y el resultado del indicador de primer nivel, desglosado por los diferentes componentes (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios discriminado por tipo de servicio y de usuarios) y tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos.

10.20.3. Indicadores de tercer nivel: Son aquellos indicadores de detalle que a su vez son componentes de los de segundo nivel (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios por tipo de servicio discriminados por grupo de vendedores y por central telefónica).

Los indicadores de segundo y tercer nivel deberán ser desglosados en función de las características y necesidades propias de cada una de las Empresas, según los objetivos y las estrategias previamente definidos.

ARTICULO 10-21. RELACION DE INDICADORES. Los Operadores de TPBC deberán tener en cuenta una relación con los indicadores de gestión para control de gestión y resultados definidos por la CRT y los indicadores de gestión empresarial de primer, segundo y tercer nivel especificados para cada uno de los procesos críticos y de apoyo definidos en la presente Resolución.

ARTICULO 10-22. RESPONSABILIDAD DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. La definición de los indicadores de gestión empresarial son responsabilidad del Operador de TPBC y deberán convertirse en una guía para la evaluación que deban realizar las auditorías externas, de tal forma que permitan monitorear y evaluar sus procesos y actividades.

ARTICULO 10-23. CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE METAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. En el establecimiento de las metas, los operadores de TPBC deben considerar los indicadores de empresas de características similares, de procesos exitosos o información histórica de la misma empresa.

ARTICULO 10-24. ESTABLECIMIENTO DE RANGOS PARA LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC, para establecer las metas internas de los indicadores de gestión empresarial que definan, deberán determinar rangos de valores y no un valor único, que permitan una evaluación realista y objetiva sin efectos nocivos sobre el sistema de incentivos de los Operadores de TPBC. El rango para cada indicador estará delimitado por un nivel alto o deseado, un nivel mínimo esperado y un nivel crítico de desempeño, a partir del cual se deberán definir los programas de mejoramiento a los procesos y actividades.

ARTICULO 10-25. ELABORACION DE MATRICES Y DE TABLEROS DE INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC deberán elaborar una matriz de indicadores de gestión empresarial, en donde relacionarán los indicadores de gestión de primer, segundo y tercer nivel que utilizarán para soportar su sistema. Así mismo, deberán diseñar un tablero de control, donde se especifique para cada uno de ellos, la fórmula, frecuencia y responsable de la medición.

ARTICULO 10-26. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC deberán interpretar el resultado de la medición, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

10.26.1. Tendencia de los resultados: Se debe definir si los resultados de la medición de cada indicador tienden a lograr la meta definida o si la tendencia apunta a distanciarse de la meta.

10.26.2. Situaciones especiales: Se debe analizar si los resultados de cada indicador están influenciados por situaciones especiales que justifiquen ajustes en el plan de gestión y resultados.

ARTICULO 10-27. PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO INTERNO. Los Operadores de TPBC deberán elaborar programas de mejoramiento para todos los casos en que los resultados de los indicadores de gestión empresarial presenten un nivel crítico y cuya interpretación concluya que la tendencia del indicador es a alejarse de la meta prevista.

Los programas de mejoramiento deben ser formulados de acuerdo con los objetivos globales, específicos y estrategias de control de cada una de las empresas.

Para cada una de las actividades consignadas en los programas de mejoramiento, se deberán especificar los recursos necesarios, los responsables, las fechas de implantación y los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo.

ARTICULO 10-28. RELACION CON LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. Las auditorías externas de gestión y resultados deberán verificar los resultados de las actuaciones de los operadores de TPBC, de acuerdo con las políticas, objetivos, planes y metas previstas por la dirección de la empresa, siempre en concordancia con lo reportado a los entes de planeación, regulación, vigilancia y control, informando a la SSPD las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de la empresa, las deficiencias e inconsistencias en el control Interno, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa y las acciones que afecten a los usuarios.

ARTICULO 10-29. CRITERIO DE EFICIENCIA. Cuando los operadores de TPBC obtengan resultados positivos de la evaluación de la gestión que haga de la misma la SSPD durante tres (3) períodos consecutivos dicha entidad de control y vigilancia, podrá tener en cuenta este parámetro, para darle aplicación en lo pertinente a lo dispuesto por el parágrafo del Artículo [51](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 10-30. PERIODO DE TRANSICION. Los Operadores de TPBC deberán adoptar el sistema de control interno señalado en el presente Capítulo dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de esta Resolución. Los nuevos operadores tendrán un plazo para adoptar el sistema de seis (6) meses contados a partir de la fecha de constitución de la empresa.

ARTICULO 10-31. PARAMETROS GENERALES QUE DEBEN TENER EN CUENTA LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. Las auditorías externas deberán tener en cuenta el cumplimiento por parte de los Operadores de TPBC de los objetivos, criterios e indicadores establecidos en el presente Capítulo, y además, los siguientes:

10.31.1. Mejoramiento de los indicadores de cobertura, eficiencia y calidad de los servicios.

10.31.2. Resultados razonables de indicadores operacionales y de funcionamiento.

10.31.3. Viabilidad Empresarial.

10.31.4. Eficiencia en el sistema de control interno.

10.31.5. Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados aprobado por la Dirección de Planeación Sectorial del Ministerio de Comunicaciones.

10.31.6. La existencia y aplicación de un esquema de organización acorde con los fines institucionales y sus correspondientes manuales de funciones, así como los manuales de procedimientos en todas las áreas administrativas y operativas.

10.31.7. La existencia y aplicación de políticas de seguimiento, verificación y evaluación de los indicadores internos en cada una de las áreas operativas y administrativas del Operador de TPBC.

10.31.8. La existencia de mecanismos para verificar la efectividad de los sistemas de información del Operador de TPBC.

10.31.9. Cumplimiento de las normas contenidas en el presente Título.

CAPITULO IV.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 10-32. ETAPAS DEL SISTEMA DE REGULACION, EVALUACION Y CONTROL. El sistema comprende las siguientes etapas:

10.32.1. Etapa 1. Definición del plan de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo

10.32.2. Etapa 2. Concertación y aprobación del plan de gestión y resultados con el Ministerio de Comunicaciones y envío de una copia aprobada a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones

10.32.3. Etapa 3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados por parte de la SSPD

10.32.4. Etapa 4. Revisión y ajuste de los planes de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo, por parte de los Operadores de TPBC.

PARAGRAFO 1. Las etapas descritas anteriormente comprenden un ciclo dinámico de gestión y resultados que deberá aplicarse y ajustarse cada año, repitiendo las etapas dos, tres y cuatro.

PARAGRAFO 2. Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados aprobado por el Ministerio de Comunicaciones, discriminado por servicio de conformidad con el Artículo 10-2 de este Título. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá separar los planes de gestión y resultados para cada uno de los departamentos. Esta información se debe enviar con los soportes respectivos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 10-33. ELABORACION DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS. Los Operadores de TPBC diseñarán el Plan de Gestión y Resultados con base en el Plan Nacional de Telecomunicaciones y en sus propios objetivos, definiendo la estrategia bajo la cual se espera cumplir los compromisos propuestos.

El plan de gestión y resultados debe proyectarse sobre bases reales que garanticen la viabilidad financiera y el desarrollo de la empresa.

Los Operadores de TPBC deberán incluir en el Plan de Gestión y Resultados las siguientes herramientas y los resultados esperados:

10.33.1. Proyección de su situación financiera, incluyendo la de los estados financieros que incorporen los planes de expansión y renovación de equipos, así como con las medidas de optimización de costos operacionales y no operacionales.

10.33.2. Estimación y proyección de número de abonados, líneas y tráficos, que la empresa espera tener en el período, así como la satisfacción de la correspondiente demanda año por año.

10.33.3. Cuantificación de los subsidios y contribuciones otorgados por el Operador de TPBC y una proyección de los mismos discriminado por estrato.

10.33.4. La empresa deberá cuantificar año por año la evolución esperada en los indicadores de gestión, y por ende el cumplimiento de los objetivos que pretende lograr en el proceso de mejoramiento de la gestión.

10.33.5. Los planes de gestión y resultados deberán tener en cuenta para su formulación los escenarios tarifarios proyectados de acuerdo con el régimen establecido por la CRT.

PARAGRAFO 1. La estrategia diseñada deberá comprender las acciones para lograr los objetivos específicos, los cuales se desarrollarán en cada una de sus áreas para obtener los objetivos generales propuestos. Especialmente, se deberá hacer énfasis en los siguientes aspectos:

a)- Mejoramiento de la estructura administrativa.

b)- Necesidades de talento humano.

c)- Inversión en tecnología.

d)- Adopción de medidas tendientes a atender las obligaciones pensionales que tengan las empresas.

PARAGRAFO 2. El Plan de Gestión y Resultados deberá tener en consideración el análisis de la viabilidad empresarial y en caso de requerirlo, contendrá un programa de reestructuración financiera y operativa y todas las acciones conducentes a cumplirlo.

ARTICULO 10-34. MODIFICACION A LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS. Cualquier modificación que realicen los Operadores de TPBC a sus Planes de Gestión y Resultados, deberá ser aprobada por el Ministerio de Comunicaciones. Los Operadores de TPBC deberán enviar a la SSPD y a la CRT copia de las modificaciones, con sus respectivos soportes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 10-35. INDICADORES DE GESTION PARA LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE. Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCL y TPBCLE son, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2.B "DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" de la presente Resolución, los siguientes:

10.35.1. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio

10.35.2. Tiempo medio de reparación de daños

10.35.3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas

10.35.4. Grado de Servicio

<Notas de Vigencia>

- Mediante el artículo 1 de la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001, se establece "Sustituir en todo el articulado de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus respectivas modificaciones, el indicador denominado "Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico" por el indicador "Grado de Servicio", en adelante GDS"

10.35.5. Nivel de Satisfacción del Usuario

10.35.6. Densidad telefónica en servicio

10.35.7. Densidad de teléfonos públicos

10.35.8. Porcentaje de reparaciones en red externa después de 96 horas

10.35.9. Número de reparaciones por abonado

10.35.10. Flexibilidad en red externa

10.35.11. Número de empleados por cada mil (1000) líneas

10.35.12. Numero de líneas por cada empleado

- 10.35.13. Porcentaje de digitalización en transmisión
- 10.35.14. Porcentaje de digitalización en conmutación
- 10.35.15. Calidad de la Facturación
- 10.35.16. Accesibilidad Local
- 10.35.17. Conmutabilidad Local
- 10.35.18. Margen Operacional
- 10.35.19. Rentabilidad Patrimonial
- 10.35.20. Razón Corriente
- 10.35.21. Prueba Acida
- 10.35.22. Endeudamiento total
- 10.35.23. Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos
- 10.35.24. Margen Neto.
- 10.35.25. Rendimiento de los Activos.
- 10.35.26. Apalancamiento Total

PARAGRAFO 1. <Parágrafo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución [CRT-409](#), El nuevo texto es el siguiente:> Aplicar los principios definidos en el anexo 2A "Procedimiento de medición para el grado de servicio de TPBCL y TPBCLE", para el cálculo del Indicador "Grado de Servicio".

<Notas de Vigencia>

- Parágrafo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

PARÁGRAFO 1. Para el cálculo del indicador "Grado de Servicio" se deben aplicar los principios definidos en el Anexo 2.A "PRINCIPIOS PARA LA MEDICION DE INDICADORES TECNICOS DE CALIDAD".

PARAGRAFO 2. <Parágrafo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 114 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Para el cálculo del indicador denominado como "Nivel de Satisfacción del Usuario" se deben aplicar los principios que defina la CRT en un plazo de dieciocho (18) meses contados a partir de la expedición de la presente Resolución.

<Notas de vigencia>

- Parágrafo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT 114 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

PARAGRAFO 2. Para el cálculo del indicador denominado como "Nivel de satisfacción del Usuario" se deben aplicar los principios que defina la CRT en un plazo de doce (12) meses contados a partir de la expedición de la presente Resolución.

ARTICULO 10-36. TENDENCIA DE LOS INDICADORES DE GESTION.

Los indicadores definidos en el presente título deben siempre presentar propensión a mejorar continuamente. En consecuencia, se consideran indicadores de tendencia positiva (+) aquellos que mejoran cuando presentan un valor superior al del período anterior, e indicadores de tendencia negativa (-) aquellos que mejoran cuando presentan un resultado inferior al del período anterior

ARTICULO 10-37. INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE, SU TENDENCIA Y PONDERACION.

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT 114 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El siguiente cuadro contiene la forma como deben ser tenidos en cuenta los indicadores de control de gestión para su evaluación:

<CUADRO. Consultar original Resolución 114 en anexos del CD-Rom>

PARAGRAFO. "N.D." significa información no disponible, por cuanto es un nuevo indicador definido en esta Resolución, que no había sido contemplado en la Resolución 024 de 1995. "N.A." significa que no aplica.

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo autónomo [2](#) de la Resolución CRT 114 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 10-37. INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE, SU TENDENCIA Y PONDERACION. El siguiente cuadro contiene la forma como deben ser tenidos en cuenta los indicadores de control de gestión para su evaluación:

<CUADRO. Consultar original Resolución 87 en anexos del CD-Rom>

PARAGRAFO. "N.D." significa información no disponible, por cuanto es un nuevo indicador definido en esta Resolución, que no había sido contemplado en la Resolución CRT 024 de 1995. "N.A." significa que no aplica.

ARTICULO 10-38. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS PARA EL SERVICIO DE TPBCLD.

Los operadores de TPBCLD deberán reportar los siguientes indicadores para control de gestión y resultados.

10.38.1. Tasa de Completación de Llamadas:

10.38.1.1. Nacional

- 10.38.1.2. Internacional
- 10.38.2. Nivel de Satisfacción del Usuario
- 10.38.3. Calidad de la Facturación.
- 10.38.4. Margen Operacional
- 10.38.5. Rentabilidad Patrimonial
- 10.38.6. Razón Corriente.
- 10.38.7. Prueba Acida.
- 10.38.8. Endeudamiento Total.
- 10.38.9. Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos
- 10.38.10. Concentración de la Deuda a Corto Plazo.
- 10.38.11. Endeudamiento a Largo Plazo.
- 10.38.12. Endeudamiento Externo de Corto Plazo.
- 10.38.13. Endeudamiento Externo de Largo Plazo.
- 10.38.14. Margen Neto.
- 10.38.15. Rendimiento de los Activos.

PARAGRAFO. Para el indicador de la Calidad de la Facturación, los operadores están en la obligación de presentar este indicador, aun cuando el operador no realice directamente el proceso.

ARTICULO 10-39. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU PONDERACION.

<Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRT 114 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Los siguientes son los indicadores de gestión para control de gestión y resultados seleccionados para la evaluación de la gestión de los operadores de TPBCLD.

<CUADRO. Consultar original Resolución 114 en anexos del CD-Rom>

<Notas de vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución CRT 114 de 1998.

<Legislación anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 10-39. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU

PONDERACION. Los siguientes son los indicadores de gestión para control de gestión y resultados seleccionados para la evaluación de la gestión de los operadores de TPBCLD.

<CUADRO. Consultar original Resolución 87 en anexos del CD-Rom>

CAPITULO V.

MODELO GENERAL DE EVALUACION DE LA EJECUCION DE LOS PLANES DE GESTION Y

RESULTADOS.

ARTICULO 10-40. EVALUACION TOTAL DE LA EMPRESA POR SERVICIO. Corresponde a la suma de las evaluaciones de cada uno de los indicadores seleccionados, de acuerdo con Artículos 10.37 y 10.39 de este Título según sea el caso, multiplicado por su ponderación respectiva.

El resultado de la suma de estas multiplicaciones debe ser positivo para poder concluir que la gestión de la empresa fue aceptable y cumplió con los planes de gestión y resultados aprobados por el Ministerio de Comunicaciones.

ARTICULO 10-41. EVALUACION DE CADA INDICADOR. La evaluación de cada indicador se hará de acuerdo a lo siguiente:

10.41.1. Evaluación del cumplimiento de las metas: comparación de los resultados obtenidos con las metas propuestas en el plan de gestión y resultados para el período objeto de la evaluación.

10.41.2. Análisis histórico de los indicadores para control de gestión y resultados: revisión del comportamiento de los indicadores para determinar que su evolución sea coherente con la tendencia esperada.

10.41.3. Análisis Sectorial: evaluación comparativa del desempeño de la empresa con respecto a la evolución del sector.

10.41.4. Evaluación Total Indicador: Para cada uno de los indicadores de evaluación, el resultado obtenido, se multiplicará por los siguientes factores: Cumplimiento de la meta: 0.30 ; Análisis Histórico: 0.20 ; Análisis Sectorial:0.50 .

PARAGRAFO 1. Para hallar los valores Evaluación1, Evaluación2 y Evaluación3 deberán ser calculados de acuerdo con el Anexo 2.C "PROCESO DE CALCULO PARA LA VALUACION DE CADA INDICADOR".

PARAGRAFO 2. TRANSITORIO. Para el año 1996, el análisis histórico será reemplazado por la comparación de las metas propuestas frente a los indicadores obtenidos en el año 1995, para determinar que su evolución sea coherente con la tendencia esperada.

PARAGRAFO 3. Para los nuevos operadores de TPBC, excluyendo aquellas empresas que han realizado procesos de transformación, y que

no posean datos históricos, se tendrá en cuenta únicamente la Evaluación del cumplimiento de las metas para la calificación de cada indicador.

ARTICULO 10-42. INFORMACION PARA LA EVALUACION DE LA GESTION DE LAS EMPRESAS. Los operadores de TPBC deberán remitir la información del desempeño de los indicadores de gestión en la forma y plazos que determine la SSPD.

PARAGRAFO 1. Los Operadores de TPBC deberán enviar la información discriminada por servicios. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá presentar por separado los resultados del plan de gestión para cada uno de los departamentos en que opere.

PARAGRAFO 2. Si las empresas no envían la información de los valores obtenidos, la SSPD tomará los siguientes valores para los indicadores:

SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE:

INDICADOR Valor

Nivel de Satisfacción del Usuario 0.00

Tiempo Medio de Reparación de Daños Máximo valor presentado por las empresas del Sector

% de reparaciones en red externa después de 96 horas 100%

Número de Reparaciones por Abonado Máximo valor presentado por las empresas del Sector

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas Máximo valor presentado por las empresas del Sector

Número de Daños por 100 líneas Máximo valor presentado por las empresas del Sector

INDICADOR Valor

Conmutabilidad Local Tecnología Digital 0.00%

Accesibilidad Local Tecnología Digital 0.00%

% de Grado de Servicio 0.00%

<Notas de Vigencia>

- Mediante el artículo [1](#) de la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001, se establece "Sustituir en todo el articulado de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus respectivas modificaciones, el indicador denominado "Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico" por el indicador "Grado de Servicio", en adelante GDS"

Densidad telefónica en servicio 0.00%

Número de empleados por cada 1.000 líneas Máximo valor presentado por las empresas del Sector

Numero de Líneas por Empleado 0

Densidad de teléfonos públicos 0.00%

Margen Operacional Mínimo valor presentado por las empresas del Sector

Rentabilidad Patrimonial Mínimo valor presentado por las empresas del Sector

SERVICIO DE TPBCLD:

INDICADOR Valor

Tasa de Completación de Llamadas 0.00%

Nacional 0.00%

Internacional. 0.00%

atisfacción del usuario 0.00%

alidad de la Facturación 100%

PARAGRAFO 3. TRANSITORIO. Para efectos de la evaluación que realizará la SSPD de la gestión de las empresas para el año 1996, se deberá llenar los vacíos o inconsistencias de los planes de gestión y resultado de acuerdo a los siguientes criterios:

a)- Cuando en los planes aprobados por el Ministerio de Comunicaciones no se tenga valor para la meta del año 1996, se tomará como meta para 1996 el mejor valor obtenido en las empresas del sector en el año 1995.

b)- Si el indicador es de tendencia positiva y el valor de la meta para 1996 es inferior al valor obtenido en 1995, se tomará como meta el valor del indicador del año 1995.

c)- Si el indicador es de tendencia negativa y el valor de la meta para 1996 es superior al valor obtenido en 1995, se tomará como meta el valor del indicador del año 1995.

TITULO XI.

VIOLACION DE LAS NORMAS DEL REGIMEN LEGAL Y REGULATORIO

CAPITULO UNICO

INFRACCIONES

ARTICULO 11-1-1. SANCION LEGAL. Toda acción u omisión que transgreda o viole las normas legales o regulatorias a que deben estar sujetos los operadores de TPBC y los demás operadores de Telecomunicaciones de acuerdo con esta Resolución, constituyen infracción susceptible de ser sancionada por la CRT y la SSPD, según el caso.

ARTICULO 11-2-2. SOMETIMIENTO A LA REGULACION. De conformidad con el artículo [73.2](#) de la Ley 142 de 1994, la CRT podrá, sin perjuicio de las sanciones contempladas en el Artículo [50](#) del Decreto 1900 de 1990, someter a su regulación, y a la vigilancia del Superintendente a empresas determinadas que no sean de servicios públicos, pero respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar cualquiera de las siguientes conductas:

11.2.1. Competir deslealmente con una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.2.2. Reducir la competencia entre empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.2.3. Abusar de una posición dominante en la provisión de bienes o servicios similares a los que éstas ofrecen.

ARTICULO 11-3-3. TRASLADO DE PRUEBAS. La CRT dará traslado a la SSPD o a la autoridad competente, de cualquier conducta que llegue a su conocimiento y que según su dictamen constituya una infracción o violación de las normas legales y regulatorias a que están sujetos los operadores de telecomunicaciones de que trata esta Resolución.

De conformidad con el Artículo 243 del Código de Procedimiento Civil, la SSPD o la autoridad competente, de conformidad con sus funciones y facultades legales, dará valor de informes técnicos y peritación de entidad oficial a los dictámenes de la CRT y con ellos procederá a imponer las sanciones correspondientes, si así lo considera.

ARTICULO 11-4-4. POTESTAD SANCIONADORA DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT podrá imponer directamente sanciones a los operadores de servicios de TPBC que no atiendan en forma oportuna y adecuada sus requerimientos de información la cual en todo evento debe ser amplia, exacta, veraz y oportuna.

TITULO XII.

ACCESO A INTERNET

<Notas de vigencia>

- Título adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000. El Título XII. original fue reenumerado como Título XIII por el artículo [2](#) de la misma norma.

CAPITULO I.

ACCESO A INTERNET POR MEDIO DE LA RED DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (TPBC)

ARTICULO 12-1-1. AMBITO DE APLICACION. El presente capítulo se aplica a los operadores de TPBCL y a los operadores de valor agregado y telemáticos que presten el servicio de acceso a Internet (ISP).

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-2. TARIFAS DEL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. Las tarifas máximas por cada 3 minutos o fracción, que se pueden cobrar por el servicio de TPBCL cuando se accede a Internet, son las siguientes:

- De 8:00 a.m. a 8:00 p.m.: \$20.00
- De 8:00 p.m. a 8:00 a.m.: \$10.00

En caso de no estar en capacidad técnica de cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior, el operador de TPBCL aplicará una tarifa máxima de \$16.00 por cada 3 minutos o fracción.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, se estará sujeto a lo dispuesto en el literal a) del artículo [5-4-1](#) de la presente resolución.

Parágrafo. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [5-10-4](#) de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-3. TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. Los operadores de TPBCL deben ofrecer a todos sus usuarios residenciales una tarifa mensual máxima de \$20.000.00, por concepto del consumo de las llamadas locales cuando se accede a Internet.

Los operadores de TPBCL podrán establecer un límite a este consumo, el cual no podrá ser inferior a 90 horas mensuales. En este caso, para los consumos superiores al límite definido por el operador, debe aplicarse la tarifa de que trata el artículo [12-1-2](#).

Parágrafo. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [5-10-4](#) de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-4. TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL. Si por razones técnicas el operador del servicio de TPBCL no puede cumplir con lo dispuesto en los artículos [12-1-2](#) y [12-1-3](#), deberá ofrecer una tarifa plana a los usuarios residenciales, consistente en un cargo fijo mensual único e independiente del consumo para todas las llamadas locales, por un valor máximo de \$40.000 mensuales, incluido el cargo fijo mensual.

Parágrafo. Si el 1o. de octubre de 2001, el operador de TPBCL no ha cumplido con lo dispuesto en los artículos [12-1-2](#) y [12-1-3](#) de la presente resolución, deberá ofrecer la tarifa de que trata el presente artículo a todos los usuarios, incluidos los no residenciales.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-5. ACTUALIZACION DE TARIFAS. Los operadores de TPBCL podrán ajustar las tarifas de que tratan los artículos [12-1-2](#), [12-1-3](#) y [12-1-4](#), el 1o. de enero de cada año, a partir de 2002, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$T_t = T_{t-1} (1 + \text{IPC} - X) * Q$$

T: Tarifas para las llamadas de TPBCL cuando se accede a Internet.

IPC: Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X: Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%).

t: Corresponde al año de aplicación.

Q: Factor de calidad de que trata el numeral 6 del Anexo 007 de la presente resolución

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-6. REGIMEN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Las tarifas de las llamadas de que tratan los artículos [12-1-2](#), [12-1-3](#) y [12-1-4](#) de la presente resolución, se calculan para el estrato 4 y están sujetas al régimen de subsidios y contribuciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo [5-3-1](#) de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-7. CALCULO DEL VALOR PROMEDIO DEL IMPULSO DEL PLAN BASICO. a partir del 1o. de enero de 2002, el tráfico cursado cuando se accede a Internet no será tenido en cuenta para el cálculo del

valor promedio del impulso de que trata el literal d) del numeral 2.3 del Anexo 006 de la presente resolución. A partir del 1o. de enero de 2001, los operadores de TPBCL deberán medir el tráfico cursado cuando se accede a Internet y enviar esta información a la CRT, de acuerdo con la periodicidad establecida en el artículo [5-3-4](#) de la presente resolución.

Parágrafo. En caso que exista la información auditable del tráfico cursado cuando se accede a Internet para el año 2000, los operadores de TPBCL podrán aplicar lo previsto en el presente artículo a partir del 1o. de enero de 2001.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-8. DIVULGACION DE PLANES TARIFARIOS. Los operadores de TPBCL deben informar a sus usuarios, los planes aplicados y ofrecidos en cumplimiento del presente capítulo, a través de medios masivos de comunicación por lo menos una vez al mes y por un período de tiempo no inferior a 3 meses, a partir de la fecha en que dichos planes estén disponibles a los usuarios. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el parágrafo del artículo [5-2-3](#) y en los artículos [5-13-1](#) y [5-13-3](#) de la presente resolución.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-9. ATENCION DE SOLICITUDES. Los operadores de TPBCL deben aplicar los planes tarifarios de que tratan los artículos [12-1-3](#) y [12-1-4](#) de la presente resolución, a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que el usuario eleva la respectiva solicitud, siempre que ésta sea presentada con una antelación mínima de cinco (5) días al cierre del período de facturación.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-10. PERIODO MINIMO DE PERMANENCIA. Los operadores de TPBCL no podrán exigir a los usuarios que se acojan a los planes tarifarios de que tratan los artículos [12-1-3](#) y [12-1-4](#) de la presente resolución, que permanezcan por un período superior a tres (3) meses.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-11. FACTURACION. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [5-4-2](#) de la presente resolución, los operadores de TPBCL deben discriminar en sus facturas los consumos realizados para acceder a Internet.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-12. CARGOS DE ACCESO PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. No habrá lugar al pago de cargos de acceso y uso entre los operadores de TPBCL para las llamadas locales realizadas cuando se accede a Internet. Para el efecto, deberán ajustar los acuerdos de interconexión a que haya lugar, antes del 1o. de febrero de 2001.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-13. NUMERACION. La CRT asignará, de oficio o a solicitud de parte, a los operadores de TPBCL los bloques de numeración necesarios para identificar las llamadas cursadas para acceder a Internet.

Para efectos del cumplimiento de este artículo, la estructura de la numeración será 947- XXXXXXX. Cuando por razones técnicas, los operadores de TPBCL no puedan utilizar esta numeración para cursar las llamadas a los ISP, deberán hacerlo mediante rangos de numeración local. Esta numeración no podrá destinarse para una finalidad diferente a la prevista en este artículo.

Los operadores de TPBCL deberán facilitar la numeración al ISP, dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día en que se presente la solicitud.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-14. OBLIGACIONES DEL ISP. Para los efectos previstos en el presente capítulo, los ISP deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Informar a los operadores de TPBCL el número 947-XXXXXXX y sus correspondientes números locales.
2. Cumplir con los siguientes indicadores de calidad e informarlos a los operadores de TPBCL:
 - a) Máximo veinte (20) usuarios por puerto;
 - b) Velocidad efectiva de transferencia de mínimo de 2 Kbps en cada sentido dentro del dominio del ISP;
 - c) Reuso máximo en la conectividad nacional de 1:1;
 - d) Reuso máximo en la conectividad internacional de 3:1.

3. Informar a sus usuarios cuando las tarifas previstas en los artículos [12-1-2](#). y [12-1-3](#), no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

Parágrafo. Los operadores de TPBCL no están obligados a cumplir con lo dispuesto en el presente capítulo, para las llamadas que se cursen hacia los ISP que no cumplan con las obligaciones del presente artículo.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

ARTICULO 12-1-15. PERIODO DE APLICACION. Los operadores de TPBCL y los ISP deben cumplir con lo dispuesto en el presente capítulo, a más tardar el 1o. de diciembre de 2000. Cuando por razones técnicas sea necesario efectuar adecuaciones, los operadores de TPBCL deben cumplir con lo dispuesto en el presente capítulo antes del 1o. de febrero de 2001.

<Notas de vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.

TITULO XIII

CAPITULO I.

HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.

ARTÍCULO 13.1.1. DEFINICIONES. Para efectos de la homologación de equipos terminales de telecomunicaciones, se tomarán las definiciones contenidas en el artículo [2](#)o. del Decreto 2269 de 1993, o las normas que lo modifiquen adicionen o sustituyan.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-440, publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001.

ARTÍCULO 13.1.2. PROCESO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES. El interesado en homologar un equipo terminal debe presentar solicitud con el lleno de requisitos por cada modelo de terminal.

Para la homologación de equipos terminales, se deberá surtir el siguiente proceso:

13.1.2.1 Certificados de conformidad para la homologación de equipos terminales. Para la homologación de equipos terminales en Colombia, se aceptarán los certificados de conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional, para lo cual el interesado deberá presentar la documentación en la que demuestre que se trata de una entidad autorizada por un organismo acreditador.

13.1.2.2 Equipos Terminales inalámbricos. Para la homologación de equipos terminales inalámbricos, que radien ondas electromagnéticas, los interesados deberán demostrar mediante un certificado de conformidad expedido por uno de los organismos a que se refiere el numeral anterior, que cumplen con los límites de exposición establecidos en las recomendaciones dadas por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (Institute of Electrical and Electronics Engineers, IEEE), contenidas en el estudio "Estándar IEEE para los Niveles de Seguridad con Respecto de la Exposición Humana a los Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencia, 3 kHz a 300 GHz". IEEE Std C95.1-1991, Edición 1999.

13.1.2.3 Evaluación de normas técnicas. Para efectos de lo establecido en los numerales anteriores, la CRT, en el término de tres (3) meses, evaluará las normas técnicas que sirven de base para la expedición de los certificados de conformidad de dichos organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, cuando los mismos no se basen en las normas nacionales.

Si la CRT no considera adecuadas las normas a las características y necesidades de desarrollo tecnológico de la red, de telecomunicaciones del Estado, se rechazará la solicitud mediante resolución motivada. En todo caso, no se podrá exigir el cumplimiento de requisitos distintos o más gravosos de los previstos en las normas nacionales.

La CRT mantendrá un listado actualizado de los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, así como de las normas técnicas que sirvan de base para la expedición de los certificados de conformidad.

13.1.2.4 Equipos terminales de telecomunicaciones homologados. La CRT mantendrá un listado actualizado de los equipos terminales de telecomunicaciones que hayan sido homologados, de acuerdo con el proceso previsto en la presente resolución.

En caso de que tales equipos causen daño a la red de telecomunicaciones del Estado, interfieran la prestación de algún servicio de telecomunicaciones, incumplan los límites de radiación o la información suministrada para la homologación del equipo sea falsa, la CRT ordenará la cancelación de su registro y la persona natural o jurídica que incurra en esta conducta estará sujeta a las sanciones previstas en el artículo [53](#) del Decreto 1900 de 1990.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la CRT, sobre las normas técnicas aplicables a los equipos terminales compatibles con su red.

13.1.2.5 Equipos terminales de telecomunicaciones sujetos al proceso de homologación. Se entenderá para efectos de la presente resolución, que los terminales cuya homologación se requiere son los aparatos telefónicos de que tratan las Resoluciones 0606 de 1994, 2816

de 1995 y 3610 de 1997, expedidas por el Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previo estudio concluyente, incluya otros terminales de telecomunicaciones para homologación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-440, publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001.

TITULO XIV.

DEROGATORIAS Y VIGENCIA

<Notas de vigencia>

- Título reenumerado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-440, publicada en el Diario Oficial No. 44.593, de 25 de octubre de 2001. La Resolución 307 de 2000 lo había reenumerado con el XIII.

- Título reenumerado por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000. Este Título correspondía al Título XII original

<Notas del editor>

- Este Título fue reenumerado, sin embargo los artículos incluidos en éste no lo fueron. Por lo tanto se presenta dos veces la misma numeración, y debido a las características técnicas de este compendio se da la necesidad de reenumerar los artículos originales 12-1-1 y 12-1-2.

CAPITULO UNICO

ARTICULO <13>. 12-1-1 DEROGATORIAS. La presente Resolución deroga todas las resoluciones de la CRT expedidas con anterioridad a la misma, salvo el artículo [18](#) y el anexo 3 de la resolución 023 de 1995, el artículo [4](#) numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 de la Resolución 034 de 1996 y las Resoluciones 043 de 1996, 048 de 1996, 049 de 1996, 050 de 1996, 051 de 1996 053 de 1996, 059 de 1997, 064 de 1997, 065 de 1997, 066 de 1997, 068 de 1997, 069 de 1997, 070 de 1997, 071 de 1997, 072 de 1997, 073 de 1997, 074 de 1997, 075 de 1997, 076 de 1997, 078 de 1997, 079 de 1997, 080 de 1997, 081 de 1997, 082 de 1997, 083 de 1997, 084 de 1997 y 086 de 1997.

ARTICULO <14>. 12-2-2 VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Comuníquese, publíquese y cúmplase, Dada en Santa Fe de Bogotá, D. C., a los

cinco (5) días del mes de septiembre de 1997.

El Presidente,

José Fernando Bautista Quintero.

El Coordinador General,

Douglas Velásquez Jácome.

ANEXOS

1. ANEXOS DE LA RESOLUCION CRT 086 DE 1997

ANEXO 1.A. FORMATO DE LICENCIA

MINISTERIO DE COMUNICACIONES

RESOLUCION No. _____

por la cual se concede una licencia para establecerse como operador
concesionario del servicio público domiciliario de telefonía de larga
distancia nacional e internacional.

El Ministro de Comunicaciones, en ejercicio de sus facultades legales y en
especial de las conferidas por el Decreto 1901 de 1990, el Decreto 2122
de

1992 y la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRT No 086 de 1997 y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 086 de 1997, la CRT reglamentó la
concesión de licencias para el establecimiento de operadores del servicio
público de larga distancia nacional e internacional;

Que mediante la Resolución No. _____ de 1997, la CRT estableció los
requisitos generales para utilizar las redes de telecomunicaciones del
Estado, fijó las normas generales para determinar los cargos de acceso e
interconexión, expidió disposiciones para promover la competencia y
adoptó medidas para impedir abusos de posición dominante y proteger al
usuario;

Que concluido el trámite mediante el cual se verificó que la solicitud
presentada por _____ cumplió con el lleno de los requisitos exigidos en
las normas vigentes para establecerse como operador del servicio público
de larga distancia nacional e internacional, resulta procedente otorgarle la
respectiva licencia,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. TITULAR Y OBJETO DE LA LICENCIA. Conceder
licencia a _____, para establecerse por
su cuenta y riesgo, como operador del servicio público domiciliario de

telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional, en los términos previstos en la Resoluciones 086 y 087 de la CRT, y en la solicitud presentada por el peticionario, documentos todos que hacen parte integral de la presente licencia.

PARAGRAFO. El servicio objeto de la presente licencia es el servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional, el cual proporciona en sí mismo, capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios mediante la interconexión con la red telefónica pública conmutada y su red de larga distancia, dentro del país y en conexión con el exterior.

ARTICULO 2o. INICIO DE OPERACIONES Y CUBRIMIENTO. El concesionario de TPBCLD deberá iniciar sus operaciones dentro de un plazo improrrogable máximo de doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente licencia.

Así mismo, el concesionario deberá interconectar a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que existan o que llegaren a existir en el territorio de la República de Colombia, en los términos y plazos previstos en el Artículo [20](#) de la Resolución CRT 086 de 1997, incluidos sus párrafos.

En el caso que el concesionario no inicie operaciones dentro del plazo de los doce (12) meses de haber sido entregada la licencia, el Ministerio de Comunicaciones revocará la licencia, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en la ley.

ARTICULO 3o. DURACION DE LA CONCESION Y PRORROGA. El término por el cual se otorga la concesión de la licencia es de diez (10) años, contados a partir del inicio de operaciones del concesionario, prorrogables automáticamente por el mismo período y por una sola vez, siempre y cuando el concesionario haya cumplido a cabalidad con las condiciones de la licencia y las normas que regulan el servicio.

Dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento de la licencia, el MINISTERIO DE COMUNICACIONES procederá a formalizar su prórroga.

PARAGRAFO. El concesionario podrá renunciar a la prórroga de la licencia, si por lo menos con sesenta (60) días hábiles de anticipación al vencimiento de la concesión, manifiesta por escrito al Ministerio de Comunicaciones, su voluntad de no continuar con la misma.

ARTICULO 4o. UTILIZACION DEL ESPECTRO E INSTALACION DE REDES. Dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición de esta licencia, el concesionario deberá suministrar al Ministerio de Comunicaciones el plan de frecuencias que inicialmente requiera para iniciar la operación del servicio. El Ministerio de Comunicaciones dará trámite inmediato a la solicitud y asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias, siempre que haya disponibilidad de las mismas y que se hayan efectuado los pagos a que hubiere lugar.

La construcción, operación y modificación de las redes para prestar los servicios públicos domiciliarios objeto de esta concesión, se regirá exclusivamente por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 o en las normas que la modifiquen o sustituyan. En caso que el concesionario requiera utilizar nuevas frecuencias del espectro electromagnético, deberá solicitar la autorización respectiva al Ministerio de Comunicaciones, quien le asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con lo previsto en el inciso anterior.

ARTICULO 5o. REQUISITOS DE EJECUCION DE LA LICENCIA. La presente licencia se otorgará bajo la condición suspensiva del cumplimiento de los requisitos de ejecución previstos en el presente Artículo. Por tanto, la sola expedición de la misma no producirá otro efecto que el de obligar al nuevo concesionario a acreditar ante el Ministerio de Comunicaciones el cumplimiento de los siguientes requisitos:

5.1. Pago del valor inicial de la licencia. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, que deberá ser depositado en la cuenta que para tal efecto se designe;

5.2. Garantía de cumplimiento. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, el concesionario deberá constituir una garantía de cumplimiento por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada para funcionar en Colombia, vigente durante todo el término de la licencia, y expedida a favor del Ministerio de Comunicaciones - Fondo de Comunicaciones, por la suma de treinta millones (US\$30.000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Tal garantía amparará el pago de la tarifa periódica de concesión; el cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de la licencia y de las normas que regulen la prestación del servicio, tales como el régimen de competencia, la protección de los usuarios y la calidad del servicio; el pago de las multas; y la responsabilidad civil extracontractual que le sea imputable en desarrollo de objeto de la concesión.

La ejecución de la garantía se efectuará sin perjuicio de las demás sanciones impuestas por ley.

5.3. Operador Estratégico. En los términos del Artículo [19](#) de la Resolución CRT 086 de 1997 el concesionario deberá contar durante todo el término de la concesión con un operador estratégico, mediante sociedad o convenio de operación, que haya cursado durante el año anterior a la solicitud de la concesión de licencia más de cuatrocientos millones (400'000.000) de minutos de larga distancia internacional.

ARTICULO 6o. TARIFA INICIAL POR LA CONCESION. El valor de la tarifa inicial por la concesión es la suma de _____ dólares de los Estados Unidos de América (US\$_____) que el concesionario se obliga a pagar dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia de por una sola vez.

ARTICULO 7o. TARIFA PERIODICA POR LA CONCESION. Además de la tarifa indicada en el Artículo anterior, el concesionario deberá cancelar trimestralmente una suma equivalente al cinco por ciento (5%) de sus ingresos brutos, entendidos como tales los ingresos brutos totales menos los cargos pagados por acceso y uso de las redes de TPBCL y TPBCLE y los pagos a los conectantes internacionales por terminación de las llamadas, al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones.

ARTICULO 8o. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. Sin perjuicio de las obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el concesionario se obliga a:

8.1. Cumplir los requisitos de ejecución de la licencia dentro de los términos establecidos para el efecto;

8.2. Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas por parte de los suscriptores o usuarios del servicio y de reparación de las fallas de la red a que hubiere lugar, con sujeción a lo previsto en la ley 142 de 1994.

8.3. Iniciar operaciones a más tardar dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de esta licencia.

Para efectos de iniciar la operación del servicio, el CONCESIONARIO deberá informar al MINISTERIO DE COMUNICACIONES, por escrito y con diez (10) días de anticipación, su capacidad y la fecha estimada para iniciar la operación. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES inspeccionará la red con el fin de verificar si cumple con los requisitos establecidos. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES podrá formular las observaciones que considere pertinentes y el CONCESIONARIO deberá satisfacerlas en el plazo que se le fije, según las circunstancias.

Así mismo, deberá informar el inicio de sus actividades a la CRT y a la SSPD, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones;

8.4. Prestar el servicio en todo el territorio nacional de conformidad con lo establecido en la Resolución 086 de 1997 de la CRT;

8.5. Pagar la tarifa periódica de la concesión;

8.6. Cumplir las normas de calidad del servicio de conformidad con los parámetros establecidos, así como los índices y programas de gestión;

8.7. Garantizar la continuidad, regularidad y disponibilidad del servicio;

8.8. Cumplir los planes de numeración, señalización, enrutamiento y sincronización, y expansión así como los demás planes técnicos básicos que establezca el Gobierno Nacional;

8.9. Brindar la colaboración que requieran las autoridades del servicio para las labores de vigilancia, inspección y control que se deban realizar en el desarrollo de esta licencia, permitiendo el acceso a sus instalaciones y

equipos y facilitando la documentación e información requeridas para establecer el cumplimiento de las condiciones en que se otorgó la prestación del servicio y controlar la correcta prestación del mismo, verificar la observancia de las normas que lo regulan o advertir la necesidad de corregir fallas o desviaciones en el mismo;

8.10. Mantener vigente la garantía exigida durante todo el término de la concesión;

8.11. Cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 4o de la Resolución CRT 086 de 1997 en lo que a traspaso o enajenación de los derechos y obligaciones de la licencia se refiere.

8.12. Tramitar, obtener y mantener vigentes, a su costo, los permisos municipales y las licencias ambientales que sean requeridos;

8.13. Asumir integralmente cualquier responsabilidad por actos o hechos suyos como concesionario y reparar los daños que cause a terceros y a la infraestructura física y técnica de las redes de telecomunicaciones del Estado. El concesionario se obliga a reparar los perjuicios derivados de hechos o actuaciones que en su condición de tal ejecute y que puedan generar perjuicios en detrimento de terceros, de los usuarios, de los otros operadores o de la Nación misma y, en consecuencia, reparará los perjuicios que de tales actuaciones se deriven. Esta responsabilidad se extenderá a los actos o hechos de sus empleados, contratistas y subcontratistas o de cualquier otra persona que se relacione en el marco de la licencia;

8.14. Prestar gratuitamente, en caso de desastre natural o calamidad pública, de acuerdo con la capacidad de la red instalada, servicios de asistencia a las instituciones y organizaciones de seguridad, emergencia y socorro, otorgando prioridad a sus comunicaciones, bajo la supervisión del MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Los servicios de seguridad y socorro deberán ser proporcionados con base en los convenios y tratados internacionales aplicables a la materia;

8.15. El concesionario deberá dar cabal cumplimiento a las obligaciones previstas en los Artículos 23 y 24 de la Resolución CRT 086 de 1997;

8.16. El concesionario deberá construir y operar los centros integrados de telefonía social (CITS) en los términos de los Artículos 25 y 26 de la Resolución CRT 086 de 1997;

8.17. En el caso de que el concesionario se integre verticalmente deberá dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos 31 y 32 de la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 9o. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Sin perjuicio de las demás obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el Ministerio de Comunicaciones se obliga a:

9.1. Verificar el cumplimiento de los requisitos para otorgar la licencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la documentación referida en el Artículo [11](#) de la Resolución CRT 086 de 1997 correspondiente por parte del concesionario;

9.2. Garantizar el acceso igualitario al espectro radioeléctrico, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias y de la disponibilidad de frecuencias;

9.3. Garantizar en condiciones igualitarias el acceso para la utilización de la capacidad del segmento satelital, tanto para enlaces nacionales como para la conexión con el exterior;

9.4. Garantizar la confidencialidad de la información del Concesionario que, de conformidad con la ley, tenga el carácter de reservada.

ARTICULO 10. REVERSION. A la finalización de la presente concesión se producirá la reversión de acuerdo con lo establecido en el inciso 2o del artículo 39.1 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 11. REGIMEN SANCIONATORIO. El CONCESIONARIO se someterá a las sanciones previstas en la ley por las infracciones que cometa en la prestación del servicio.

ARTICULO 12. El concesionario goza de las facultades legales para obtener los permisos y autorizaciones, tanto de los poderes públicos como de los particulares, en orden al establecimiento, instalación, mantenimiento y mejoramiento de la red y de los servicios.

ARTICULO 13. El Ministerio de Comunicaciones podrá terminar, modificar o interpretar el contenido y los alcances de esta licencia, en los términos de la Ley.

ARTICULO 14. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Las obligaciones emanadas de la licencia se suspenderán durante todo el tiempo en el cual cualquiera de las partes se encuentre en la imposibilidad de cumplirlas total o parcialmente debido a fuerza mayor o caso fortuito. En tal caso, se suscribirá un acta declarando de común acuerdo la suspensión del término de la concesión de la licencia. El término de suspensión será igual al del evento que dio origen a la fuerza mayor o caso fortuito, más el necesario para que la ejecución del objeto de la licencia pueda volver a la normalidad.

PARAGRAFO 1. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito aquellas situaciones contempladas y definidas en el Artículo [64](#) del C.C., en concordancia con el artículo 1o de la Ley 95 de 1890.

PARAGRAFO 2. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá informar a la otra de los hechos que la constituyan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, el plazo estimado de suspensión de actividades dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento y del impacto estimado sobre el plazo de la

concesión dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento.

PARAGRAFO 3. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá hacer sus mejores esfuerzos para que no se afecte el plazo de la concesión y para continuar cuanto antes con el desarrollo de las obligaciones derivadas de la licencia.

ARTICULO 15. DOCUMENTOS DE LA LICENCIA. Hacen parte de la presente licencia, la carta de presentación de solicitud de licencia del CONCESIONARIO y las normas que regulan o lleguen a regular el servicio y las que se expidan con relación a las redes de telecomunicaciones.

ARTICULO 16. MERITO EJECUTIVO DE LA LICENCIA. La licencia como las pólizas de seguros o garantías expedidas a favor del MINISTERIO DE COMUNICACIONES para amparar su cumplimiento y los actos administrativos ejecutoriados que contengan obligaciones claras, expresas y exigibles a favor de la Nación, constituyen Títulos ejecutivos, exigibles por jurisdicción coactiva.

ARTICULO 17. IMPUESTO DE TIMBRE. El concesionario deberá pagar el impuesto de timbre correspondiente, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

ANEXO 1.B. CARTA DE PRESENTACION

(Artículo [10](#) Resolución 086 de 1997)

Santafé de Bogotá, D.C. _____ de 199

Doctor:

OSE FERNANDO BAUTISTAINISTRO DE COMUNICACIONESdad

Ref.: Solicitud de concesión de licencia para el establecimiento, como operador del servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional.

Respetado Señor Ministro:

Yo, _____
identificado(a) con _____ No
_____ actuando en nombre y representación
de, _____ debidamente facultado (a) para
representar y comprometer a la sociedad con las obligaciones contenidas
en la licencia y, en general para cumplir con todos los actos previstos,
concomitantes o posteriores al trámite correspondiente, según consta en el
_____, que se adjunta a la presente y que se encuentra
debidamente expedido y legalizado conforme a la ley. De la manera más
atenta, me permito solicitar incondicional e irrevocablemente que el

Ministerio de Comunicaciones conceda licencia para el establecimiento como operador del servicio de TPBCLD, a la sociedad _____.

Para el efecto, adjunto también la documentación e información requerida en la Resolución No 086 de 1997, de la CRT, y en las normas vigentes, con el fin de que se verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Con la firma de la presente carta, declaro ante el Ministerio de Comunicaciones, en nombre de mi representada, que:

En caso que mi representada no pague la tarifa inicial de la concesión, o no constituya la garantía de cumplimiento, o no presente el acuerdo societario o el convenio de operación con el operador estratégico, acepta la cancelación de la licencia y la aplicación de las demás medidas que adopte el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en las normas legales, regulatorias y en la licencia de operación de los servicios.

Acepto y comparto los requerimientos señalados en la Resolución 086 de 1997, expedida por la CRT.

Declaro que conozco, acepto y comparto las obligaciones establecidas en las normas vigentes para la operación de las redes de telecomunicaciones y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones

Declaro bajo la gravedad del juramento que la sociedad que legalmente represento, no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas para el efecto.

Garantizo la autenticidad y veracidad de la información contenida en esta solicitud y manifiesto que la sociedad _____ responderá por la presentación de documentos falsos o tergiversados.

Adjunto a la presente:

Documento mediante el cual acredito mi capacidad para representar y comprometer, a la sociedad que represento;

Copia de la escritura de constitución del Operador de TPBC y sus reformas;

Certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de _____, en los términos del Artículo 11-1 de la Resolución CRT 086 de 1997.

Certificación del número de líneas instaladas y en servicio en la República de Colombia, del solicitante, sus socios o sus matrices filiales o subordinadas para dar cumplimiento a los Artículos [7](#) y [8](#) de la Resolución CRT 086 de 1997.

Certificación suscrita por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad _____, donde consta la composición accionaria de la misma, así como la identificación de sus socios.

Firma

2. ANEXOS DEL TITULO X - GESTION

ANEXO 2.A. PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE

<Anexo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución [CRT-409](#), El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición del Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

2. Objetivo del indicador.

2.1 Objetivo general. Obtener información sobre la calidad técnica de los servicios de TPBCL y TPBCLE, mediante variable de ingeniería de tráfico, para asegurar la prestación adecuada del servicio.

2.2 Objetivos específicos.

a) Determinar el nivel de Grado de Servicio en la red de un operador de TPBCL y TPBCLE:

b) Buscar las condiciones óptimas de calidad y eficiencia en el servicio prestado a los usuarios de TPBCL y TPBCLE en todo el país;

c) Indicar a los operadores si el servicio que están prestando se encuentra dentro de los niveles máximos o mínimos que establezca la CRT.

3. Parámetros de medición.

3.1 Para la supervisión del GDS de que trata la presente resolución no será necesaria la utilización de equipos de medición externos a la red¹, conforme lo anterior el operador podrá determinar mecanismos de medición adecuados a sus posibilidades y necesidades técnicas, tales como, la medición directa de las centrales, consolas de prueba en el caso de las centrales electromecánicas y centros de gestión. En todo caso las mediciones deben realizarse por series de numeración con destino a otras centrales u otros operadores y la presentación de los resultados se hará de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 de este anexo.

3.2 Para hacer el cálculo del GDS, se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

Total de llamadas infructuosas

GDS = _____

Total de intentos de llamada

Donde,

– El Total de intentos de llamada, de acuerdo con la recomendación UIT-T E.600 es el total de intentos para lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a una red de telecomunicaciones.

– El Total de llamadas infructuosas, para efecto de este anexo, es el total de intentos de llamada que no pueden completarse debido a fallas técnicas, congestión interna, congestión externa o cualquier otro tipo de circunstancia no atribuible al usuario. Las siguientes se tendrán como causas atribuibles al usuario: prefijo erróneo, usuario ocupado, usuario no responde, número incompleto y número inexistente.

4. Horarios de medición. Las medidas deberán ser realizadas en días hábiles dentro de las siguientes seis horas descritas, divididas en tres franjas de dos horas,

9:00 a 11:00

15:00 a 17:00

18:00 a 20:00

Las mediciones deberán alternarse dentro de las franjas definidas, de modo que al programar tres medidas seguidas dentro de una serie destino, no deberá repetirse ninguna de las franjas establecidas.

5. Procedimiento de cálculo.

5.1 A continuación se describen las diferentes actividades que debe realizar cada operador para la medición y cálculo del indicador GDS,

a) Determinar el mínimo porcentaje de destinos a medir, del total de destinos posibles que posee el operador (no tener en cuenta los destinos en las redes de otros operadores), y el número de horas al mes en que se debe medir cada serie, según lo descrito en la siguiente tabla. Si la cantidad de números destino dentro de la red del operador es superior al de líneas en servicio, deberá aplicar el porcentaje descrito en la tabla al total de números destino y no al total de líneas en servicio. El tamaño de cada serie puede ser definido por el operador.

Número de líneas en servicio Mínimo porcentaje Número de horas a medir

a diciembre 31 del año anterior de destinos a medir por mes en cada serie destino

a la medición

Más de 1.120.001 85% 2

De 500.001 hasta 1.120.000 90% 4

De 50.001 hasta 500.000 95% 6

Menos de 50.000 100% 8

Ejemplo: Un operador que cuenta con 1.000.000 de líneas en servicio, al 31 de diciembre del año anterior, debe medir por lo menos el 90% de destinos. Si el total de números destino dentro de la red de este operador es de 1.400.000, debe medir por lo menos el 90% de estos destinos, es decir 1.260.000 destinos, agrupados en series según su necesidad;

b) Definir un programa de mediciones teniendo en cuenta lo descrito en este anexo y en especial la anterior tabla;

c) Totalizar al final de cada mes, los intentos de llamadas y las llamadas infructuosas, diferenciando entre las llamadas con destino a su propia red y las llamadas con destino a la red de otro operador;

d) Calcular un GDS interno, un GDS externo y otro total, de acuerdo con la fórmula descrita en el numeral 3 de este anexo, de la siguiente forma:

Total de llamadas infructuosas DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

GDSINTERNO =

Total de intentos de llamadas DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

Total de llamadas infructuosas HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

GDSEXTERNO

Total de intentos de llamada HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

Total de llamadas infructuosas DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

GDS TOTAL

Total de intentos de llamada DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

5.2 Las mediciones dentro de la red del mismo operador y hacia las redes de otros operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en competencia dentro de la misma zona de cobertura, se deben realizar por lo menos a tres dígitos. Las mediciones hacia otros operadores de TPBCL y TPBCLE que no se encuentren en la misma zona de cobertura o hacia

operadores de otro tipo de servicios debe medirse por lo menos a la cantidad de dígitos que resulte suficiente para establecer el operador al cual se le entrega la llamada.

5.3 Para calcular el factor de calidad Q que le aplica a los operadores de TPBCL y TPBCLE en régimen regulado de tarifas, se tendrá en cuenta únicamente el GDSINTERNO. El GDSEXTERNO será evaluado por la SSPD para determinar qué redes de otros operadores no están terminando adecuadamente las llamadas y por lo tanto deban cambiar de categoría de acuerdo con lo establecido en el artículo [10.6.5](#) de esta resolución.

6. Reporte de información.

6.1 Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán informar trimestralmente el GDS a la SSPD, dentro de los veinte (20) primeros días de los meses de enero, abril, julio y octubre, sin perjuicio del informe anual que deben presentar ante la CRT para el cálculo del factor de calidad Q al que hace referencia el Anexo 7 de la Resolución 087 de 1997.

6.2 Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q) del año 2002, se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 25.0

Tiempo medio de reparación de daños 25.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 25.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 25.0

Grado de servicio 0.0

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio –GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2002.

7. Formato para reportar información. La información del GDS deberá remitirse de acuerdo con el siguiente formato, indicando para el campo "Serie/Operador Destino" los cuatro destinos con GDS más alto en los ordinales de 1 al 4 en forma descendente y en el ordinal 5 se indicarán las demás mediciones. El detalle de las medidas no debe ser reportado, pero debe almacenarse para revisiones de auditoría (control interno o auditor externo o SSPD).

Formato 1. Formato de reporte para el Grado de Servicio.

<Notas de Vigencia>

- Anexo modificado por el artículo 5 de la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2.A. PRINCIPIOS PARA LA MEDICION DE INDICADORES TECNICOS DE CALIDAD .

1. DESCRIPCION DEL SISTEMA AUTOMATICO DE LLAMADAS DE PRUEBA EXTREMO A EXTREMO

El sistema automático de llamadas de prueba extremo a extremo consta normalmente de tres elementos: un controlador de llamadas de prueba, un transpondedor de llamadas de prueba y un respondedor de llamadas de prueba. El controlador programa las llamadas de prueba, controla los transpondedores y respondedores, recibe y almacena los resultados de las pruebas. El transpondedor de llamadas de prueba inicia las llamadas de prueba a respondedores que operen según las instrucciones recibidas del controlador del sistema. Tanto los transpondedores como los respondedores efectúan medidas y registran los resultados de las llamadas de prueba, resultados que son luego transferidos al controlador. Los puntos de prueba para la conexión de los transpondedores y respondedores con la red deberán ser líneas telefónicas convencionales.

2. PLAN DE PRUEBAS

Los Operadores de TPBC deberán diseñar un plan de pruebas para medir los indicadores técnicos de calidad del servicio, utilizando el sistema automático de llamadas de prueba extremo a extremo, que incluya la selección de los puntos de prueba y la duración de las mismas, entre otras características.

El plan de pruebas debe tener en cuenta los patrones de tráfico que reflejen la utilización del servicio de acuerdo con las características de los usuarios de cada operador, con el objetivo de que dicho plan sea representativo de la calidad de la red en horas y días pico.

Representatividad del plan de pruebas: El plan de pruebas se debe diseñar de tal forma que garantice que el Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico reportado por el Operador de TPBC no sea inferior en un 10% a los resultados que obtendría la SSPD utilizando un plan de pruebas que se ajuste a lo establecido en el presente Artículo.

3. NUMERO DE PUNTOS DE PRUEBA DE LAS MEDICIONES DE CONTROL

El plan de pruebas deberá contemplar al menos un (1) punto de prueba por cada 10.000 líneas telefónicas en servicio. El número de puntos de prueba para cada operador será mínimo de cuatro (4) y deberán distribuirse en forma representativa en toda el área de servicio del operador, atendiendo los puntos críticos de la red.

4. SUPERVISION DE LA AUDITORIA EXTERNA EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE PRUEBAS

Las empresas deberán informar con suficiente anticipación la realización de las pruebas de la calidad de la red y permitir la supervisión de las mismas.

5. MEDICION DE LOS INDICADORES TECNICOS DE CALIDAD

Para cada llamada de prueba el sistema debe realizar las siguientes mediciones:

5.1. Demora de la señal de invitación a marcar

5.2. Demora después de marcar

5.3. Atenuación para una señal de 1020 Hertz

5.4. Ruido en el canal en reposo

6. CLASIFICACION DE LAS LLAMADAS DE PRUEBA EN EXITOSAS O NO EXITOSAS

Las mediciones deberán indicar el número de intentos de llamada y el número de llamadas exitosas, en horas pico.

Se considera que la llamada es exitosa si:

6.1. La demora media de la invitación a marcar es menor de tres (3) segundos

6.2. La demora media después de marcar es menor de cinco (5) segundos para llamadas de prueba

6.3. Se establece con éxito la llamada entre el transpondedor y el respondedor.

6.4. La atenuación total evaluada a 1020 Hertz es menor de 20 dB

6.5. El ruido del canal en reposo es menor a -55 dBmp

La llamada no se corta ni presenta interrupciones durante la prueba.

En caso que no se cumpla cualquiera de los requerimientos anteriores, la llamada se considerará No exitosa.

Los Operadores de TPBC deberán especificar la metodología utilizada para determinar las horas pico.

ANEXO 2.B. DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION

En el presente Anexo se incluye las definiciones y fórmulaciones de los indicadores de gestión.

1. CONCEPTOS ESPECIALES:

1.1. Promedios: El cálculo de aquellos conceptos promediados se llevará a cabo como el promedio aritmético del saldo del año inmediatamente anterior y el del año objeto de evaluación.

1.2. Manejo de las utilidades por exposición a la inflación: Para todos los efectos de los indicadores financieros del Título X se excluirá la utilidad por exposición a la inflación que se entenderá como: Utilidad por exposición a la inflación = Ajustes por inflación de activos no monetarios-Ajustes por inflación de pasivos no monetarios.

1.3. Tratamiento de los ajustes por inflación de ingresos y egresos: Para todos los efectos del cálculo de los indicadores financieros del Título X, se excluirán los ajustes por inflación de los ingresos y de los egresos, así como sus respectivas contrapartidas contables en el estado de resultados.

1.4. Tratamiento de los activos corrientes: De la prueba ácida se excluirán aquellos activos corrientes cuya realización no sea técnicamente factible dentro de los doce (12) meses siguientes, tales como inventarios, anticipos a contratistas, pedidos del exterior en tránsito e inversiones temporales que la empresa haya destinado a atender la financiación de pasivos de largo plazo.

1.5. Hora pico: Es la franja de tiempo durante el día donde los sistemas presentan la mayor ocupación.

1.6. Período de medición: Cuando el cálculo de un indicador implique un período de medición, se tomará por defecto un año.

2. INFORMACION BASE:

2.1. FINANCIERA:

2.1.1. Ingresos Operacionales: Son todos aquellos generados directa y exclusivamente por la venta del servicio de TPBC correspondientes al período de evaluación. Se excluyen los devengados o causados, entre otros, por los siguientes conceptos: dividendos, ingresos financieros (intereses, corrección monetaria sobre depósitos de valor constante, ajuste en cambio), utilidad en venta de inversiones y de activos fijos, ingresos de períodos anteriores, recuperaciones y los registrados en la cuenta de corrección monetaria. Ademcionales.

2.1.2. Costos Operacionales: Son todos aquellos causados de manera directa en la prestación del servicio de TPBC sin incluir los gastos indirectos o imputados de las áreas de apoyo de la empresa. Se excluyen los relacionados con los siguientes conceptos, entre otros: costos financieros (intereses, diferencia en cambio, corrección monetaria causada sobre deudas en unidades de valor constante), provisiones no operacionales o extraordinarias y aquellas correspondientes a otras vigencias, egresos de vigencias anteriores y el costo de venta de activos enajenados. Se excluyen, de igual forma, los ajustes por inflación de los egresos.

2.1.3. Utilidad Operacional: Es la diferencia entre los ingresos operacionales y los costos operacionales.

2.2. TECNICA:

2.2.1. Sociogeográfica:

2.2.1.1. Población de la Región Atendida: Número de habitantes en la región atendida por la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por el DANE.

2.2.1.2. Población en Estratos 1 y 2 de la Región Atendida: Número de habitantes en estratos 1 y 2 de la región atendida de la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por los Municipios o cualquier entidad reconocida por el Gobierno Nacional.

2.2.2. Red:

2.2.2.1. Número de Pares Salientes en Red Externa: Total de pares de la red primaria y de la red directa que salen del distribuidor general.

2.2.2.2. Número de Líneas Instaladas en Planta Interna: Total de líneas que se encuentran en las centrales telefónicas y que en un momento dado podrían ser puestas en servicio sin necesidad de equipamientos adicional al existente.

2.2.2.3. Número de Troncales Tecnología Análoga: Corresponde al número de troncales de tecnología análoga.

2.2.2.4. Número de Troncales Tecnología Digital: Corresponde al número de troncales de tecnología digital.

2.2.2.5. Líneas en Servicio Totales: Corresponde al total de líneas instaladas en servicio. Se clasifican.

- por uso (líneas en servicio dedicadas y líneas en servicio conmutadas).
- por la ubicación del usuario (De acuerdo con la estratificación establecida por el DNP).
- por tipo de servicio (líneas en servicio telefónico con señalización convencional, con señalización RDSI acceso básico y con señalización RDSI acceso primario).
- por tecnología (líneas en servicio tecnología análoga y líneas en servicio tecnología digital).

La suma de líneas en servicio clasificadas por uso debe ser igual al número de líneas en servicio clasificadas por ubicación del usuario e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tipo de servicio e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tecnología.

2.2.3. Administrativa

2.2.3.1. Atención a Solicitudes

2.2.3.1.1. Número de Nuevas Líneas en Servicio: Cantidad de líneas nuevas instaladas y puestas en servicio durante el período.

2.2.3.1.2. Tiempo para instalar una nueva línea: Es el tiempo en días calendario para la instalación de una nueva línea, desde el momento en el que el usuario presenta ante la empresa su solicitud hasta el momento en el que la línea entra en funcionamiento, descontando el tiempo que es de responsabilidad del usuario.

2.2.3.2. Daños

2.2.3.2.1. Daños en el Servicio: Son aquellos que afectan la prestación del servicio al usuario, detectados por la empresa o reportados por los usuarios.

2.2.3.2.2. Tiempo para reparar el daño: Es el número de días calendario contados desde el momento en que se reporta el daño por parte del usuario o se detecta por parte de la empresa hasta el momento que se restablece el servicio.

2.2.3.3. Eficiencia

2.2.3.3.1. Número de Empleados Totales: Es la cantidad de empleados de planta, temporales o por contrato que laboran para la empresa.

3. INDICADORES

3.1. TECNICOS

3.1.1. Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio:

3.1.2. Densidad Telefónica en Servicio:

3.1.3. Densidad de Teléfonos Públicos:

3.1.4. Accesibilidad Local: Es el porcentaje de intentos de llamadas a la red local que reciben tono de marcar en un período menor o igual a 3 segundos, en relación con el total de intentos. La fórmula para calcularlos es la siguiente:

3.1.5. Conmutabilidad Local: Es el porcentaje de llamadas que son encaminadas sin bloqueos, fallas o irregularidades atribuibles a los equipos (llamadas terminadas con éxito que permiten el establecimiento de la comunicación).

Se obtiene a partir de las mediciones que hacen las empresas en cada central telefónica. Para el efecto, cada central es considerada como una unidad y la medida para la obtención de este indicador son las resultantes a la entrada y salida de cada central, no importa la clase de llamada, sea dentro de la misma central o intercentral. El resultado de una llamada generalmente clasifica en: Comunicación establecida, abonado demandado ocupado, equipo bloqueado (congestión), marcación incompleta, número inexistente, irregularidades en equipos (fallas técnicas), abonado demandado no responde, cuelgue prematuro abonado demandante, desconexión conexión por temporizadores del repique, otras llamadas inexistentes. La fórmula para calcularlo es la siguiente:

3.1.6. <Numeral modificado por el artículo [3](#) de la Resolución [CRT-409](#), El nuevo texto es el siguiente:> Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

<Notas de Vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [3](#) de la Resolución [CRT-409](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

3.1.6 Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico: Relación entre las llamadas de prueba realizadas en hora pico exitosas sobre número total de llamadas de prueba realizadas en hora pico.

3.1.7. Tasa de Completación de Llamadas Nacionales o Internacionales: Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.1.8. Flexibilidad en Red Externa: Relación que permite valorar la capacidad que tiene la empresa de aumentar el número de líneas en servicio en un corto plazo sin tener que hacer cambios en la red externa.

3.1.9. Porcentaje de Digitalización en Transmisión:

3.1.10. Porcentaje de Digitalización en Conmutación:

3.1.11. Número de reparaciones por abonado:

3.2. ADMINISTRATIVOS

3.2.1. Tiempo Medio de Reparación de Daños:

3.2.2. Tiempo Medio de Instalación Nuevas Líneas:

3.2.3. Calidad de la Facturación: Se calcula a partir de la relación entre el número de reclamos resueltos a favor del usuario y el total de facturas emitidas. Este indicador debe ser reportado discriminando por los diferentes servicios.

3.2.4. Número de Empleados por cada 1000 líneas: Se mide a partir de la relación entre el número de empleados (vinculados a la planta y los equivalentes por contrato) y el número total de líneas en servicio.

Empleados Totales: Es el número de empleados vinculados directa o indirectamente con la empresa para la prestación del servicio.

3.2.5. Número de líneas por cada empleado:

3.2.6. % de reparaciones en red externa, después de 96 horas:

3.3. FINANCIEROS

3.3.1. Margen Operacional: Expresa la utilidad generada en operación por cada cien pesos de ingresos operacionales generados.

3.3.2. Rentabilidad Patrimonial: Este indicador relaciona la utilidad neta y el patrimonio promedio. Expresa la utilidad que se está obteniendo por cada cien pesos de patrimonio.

3.3.3. Razón Corriente:

3.3.4. Prueba Acida: (referirse al numeral 1.4 del presente anexo)

3.3.5. Endeudamiento Total:

3.3.6. Endeudamiento a Largo Plazo:

3.3.7. Endeudamiento Externo Total:

3.3.8. Endeudamiento Externo de Corto Plazo:

3.3.9. Endeudamiento Externo de Largo Plazo:

3.3.10. Concentración de la Deuda en el Corto Plazo:

3.3.11. Participación de la Deuda con los Trabajadores dentro de los Pasivos:

3.3.12. Margen Neto:

3.3.13. Rendimiento de los Activos:

3.3.14. Apalancamiento Total:

ANEXO 2.C. PROCESO DE CALCULO PARA LA EVALUACION DE CADA INDICADOR

Para el calculo de los elementos que conforma la evaluación total de cada indicador se debe seguir el siguiente proceso:

1. EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS (Evaluación1):

1.1. Cálculo de p1:

indicadores de tendencia positiva:

indicadores de tendencia negativa

1.2. Cálculo de Evaluación: Se deberá efectuar el siguiente proceso

1.2.1. Determinar el valor máximo positivo de p1 obtenido por todas las empresas.

1.2.2. Determinar el valor mínimo negativo de p1 obtenido por todas las empresas.

1.2.3. Para las empresas que obtuvieron valores mayores o iguales a cero (0) de p1 se asignan los puntos así:

Para las empresas que obtuvieron valores menores a cero (0) de p1 se asignan los puntos así:

2. ANALISIS HISTORICO DE LOS INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS (Evaluación2)

2.1. Cálculo de p2:

indicadores de tendencia positiva:

indicadores de tendencia negativa

Para evaluar el año 1996, el valor de p2 se deberá calcular de la siguiente forma:

indicadores de tendencia positiva:

indicadores de tendencia negativa

2.2. Cálculo de Evaluación2: Se deberá efectuar el siguiente proceso

2.2.1. Determinar el máximo valor positivo de p2 obtenido por todas las em-presas.

2.2.2. Determinar el mínimo valor negativo de p2 obtenido por todas las em-presas.

2.2.3. Para las empresas que obtuvieron valores mayores o iguales de cero (0) de p2 se asignan los puntos así:

Para las empresas que obtuvieron valores menores de cero (0) de p2 se asignan los puntos así:

3. ANALISIS SECTORIAL(Evaluación3):

3.1. Para cada empresa se debe calcular

3.1.1. Cálculo de p3:

Indicadores de tendencia positiva

Indicadores de tendencia negativa

3.1.2. Calcular el valor promedio- de- p3: Se entiende como promedio- de- p3, el promedio aritmético de todos los p3 calculados para las empresas que prestan este servicio.

donde j, es la empresa

3.1.3. Calcular la Posición- relativa:

3.1.3.1. Asignación de posiciones:

3.1.3.1.1. Ordenar las empresas de acuerdo con el valor del indicador de mejor a peor.

3.1.3.1.2. Asignar la posición correspondiente, donde la posición uno (1) se le asigna a la empresa que haya obtenido el mejor valor.

3.1.3.1.3. Este procedimiento se debe realizar para el valor obtenido en el año de la evaluación y el valor obtenido en el año anterior a la evaluación.

3.1.3.2. Para cada empresa se debe hallar la posición relativa entre el año de evaluación y el año anterior a la evaluación con la siguiente fórmula

3.1.4. Calcular la variación mínima esperada (vme) del indicador: Para cada empresa se debe calcular vme de acuerdo con la siguiente fórmula:

3.1.5. Calcular DIF: Se calcula para cada empresa la diferencia (DIF) entre el valor obtenido y el valor esperado:

3.2. Cálculo de Evaluación³: Se deberá efectuar el siguiente proceso

3.2.1. Determinar el máximo valor positivo de DIF obtenido por todas las empresas.

3.2.2. Determinar el mínimo valor negativo de DIF obtenido por todas las empresas.

3.2.3. Para las empresas que obtuvieron valores mayores o iguales que cero (0) de DIF se asignan los puntos así:

Para las empresas que obtuvieron valores negativos de DIF se asignan los puntos así:

ANEXO 3. CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, PBCLE, TMR O TPCLD

OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual la empresa, se obliga a prestar al suscriptor o al usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994, los reglamentos que expidan la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION:

Hacen parte de este contrato no sólo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, y en las reglamentaciones expedidas por la CRT (CRT), el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, el suscriptor o usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, por la empresa, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa, las facturas por concepto del servicio prestado, si no fórmula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato.

DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES

TITULO I.

DEFINICIONES

CLAUSULA. DEFINICIONES:

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con la empresa, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, las resoluciones expedidas por la CRT y las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

1. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, respecto a este último el operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, deberá ofrecerlo en forma obligatoria a sus usuarios o suscriptores.

2. SERVICIOS DE URGENCIA: comunicaciones relacionadas con emergencias públicas como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.

3. CARGO FIJO: valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.

4. CARGO POR CONSUMO: valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto o fracción, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización. Este valor se liquida multiplicando la tarifa autorizada por la autoridad competente por el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

5. CARGO O APORTE POR CONEXION: El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.

6. CATEGORIA DEL SERVICIO: género del servicio: TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD.

7. CONTRATO DE SERVICIO: convenio realizado entre el suscriptor o el usuario y la empresa, para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la empresa y el suscriptor o el usuario. En el presente contrato el suscriptor y el usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismo efectos.

8. EMPRESA: Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales del estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.

9. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: cuenta, presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

10. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: incumplimiento por parte de la empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT, y en el presente contrato.

11. LECTURA: revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

12. PERIODO DE FACTURACION: lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de un usuario.

13. PETICION: actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual reclama ante la empresa algún derecho que considera afectado por ésta, o algún tipo de servicio.

14. QUEJA: medio por el cual el suscriptor o el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

15. RECLAMACION: petición que hace el usuario o el suscriptor para que la empresa revise la facturación del servicio.

16. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO: reanudación del servicio a un usuario o a un suscriptor, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales vigentes.

17. RECURSO: acto del suscriptor o del usuario interpuesto para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.

18. RECURSO DE REPOSICION: el que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de

los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.

19. RECURSO DE APELACION: el que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la empresa dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.

20. REINSTALACION: restablecimiento del servicio a un suscriptor o a un usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

21. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: ausencia de respuesta positiva o negativa de la empresa a petición, queja, recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

22. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

23. USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:

Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CELEBRACION DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa adopta el presente texto de condiciones uniformes en las que está dispuesta a

prestar el servicio y el usuario solicita recibir el servicio, si el solicitante se encuentra en las condiciones previstas por la empresa.

CLAUSULA. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:

La empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones al mismo.

La empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes.

Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.

CLAUSULA. DERECHO A LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

Cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, tendrá derecho a recibir los servicios públicos al hacerse parte de un contrato de servicios públicos,.

CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la empresa y el suscriptor o usuario.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

Este contrato podrá cederse, notificando a la otra parte, a la empresa o persona jurídica resultante de la transformación o adecuación al régimen previsto en la Ley 142 de 1994.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CAPITULO II.

DE LAS ACOMETIDAS

CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario.

CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS.

La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a culpa de la empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las disposiciones especiales de la CRT, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad.

CAPITULO III.

UTILIZACION Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

CLAUSULA INTEGRIDAD DE REDES:

Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor o del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean

pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor o del usuario.

CAPITULO IV.

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de la empresa, las siguientes:

1. Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, abusos de posición dominante y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión.

La empresa está en la obligación de establecer los plazos a que se hace referencia para los estratos 1, 2 y 3, los cuales no podrán ser inferiores a tres (3) años.

5. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.
6. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo [146](#) de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
7. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la CRT puedan ser incluidos en la factura. Después de

cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o del usuario.

8. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

9. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.

10. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.

11. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el Fondo de Solidaridad, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento.

12. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios públicos que preste la empresa.

13. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa.

14. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

15. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios.

16. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las obligaciones de la empresa subsisten siempre y cuando el suscriptor o el usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso racional al servicio público.
2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.
3. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas.
5. Responder solidariamente, hasta por culpa leve, por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
6. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.
7. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.
8. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas por la empresa, dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago. Por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.
9. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

10. Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa de conformidad con las normas expedidas por la CRT.

11. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la empresa.

12. Avisar con dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.

CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios, y de la empresa, que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en los reglamentos generales que expidan la CRT, en especial las contenidas en el régimen de competencia y las expedidas por la SSPD.

CLAUSULA. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA EMPRESA:

La empresa deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones especiales:

1. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.

2. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o del usuario, por incumplimiento comprobado de éste a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor o caso fortuito.

3. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.

4. Citar al suscriptor o al usuario a todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tengan éstos.

5. Garantizar igualdad de atribuciones entre el suscriptor o el usuario y la empresa en el evento de ser necesarios una amigable composición o tribunal de arbitramento para la solución de una controversia.

6. Someterse, en caso de amigable composición o el tribunal de arbitramento, al domicilio del usuario.

7. Adelantar sus actuaciones siguiendo especialmente los principios de eficiencia, economía y celeridad y los demás principios rectores contemplados en la Ley 142 de 1994.

8. Modificar, de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que incluyan obligaciones de la empresa solo cuando

tales modificaciones son necesarias para la correcta ejecución del contrato y el beneficio del suscriptor o del usuario.

9. Presumir la voluntad del suscriptor o del usuario, solo excepcionalmente y cuando así lo establezcan los reglamentos que expida la CRT.

10. Realizar todos los actos que la ley o el contrato estime indispensables para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o del usuario.

11. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o del usuario.

12. Otorgar al suscriptor o al usuario la resolución del contrato, o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa.

13. No obligar al suscriptor o al usuario a celebrar o continuar con el contrato por períodos determinados.

14. Otorgar renovaciones del contrato cuando así se lo solicite el suscriptor o el usuario.

15. Autorizar la cesión del contrato cuando se identifique al cesionario.

El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones especiales, constituye abuso de posición dominante, que será sancionado por la SSPD.

CLAUSULA. ALCANCE DEL APORTE DE CONEXION AL SERVICIO:

El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y/o usuario y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, designada por el suscriptor o el usuario para la prestación del servicio, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa.

El usuario o suscriptor deberá pagar el costo de aporte por conexión del servicio.

CLAUSULA. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el Estatuto Nacional del Usuario, en el régimen de competencia expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios.

2. Disponer gratuitamente durante un período de seis (6) meses del servicio de información sobre el cambio de identificación numérica cuando cambie de domicilio.
3. Escoger libremente los servicios y el operador de los mismos.
4. Recibir los servicios en forma continua, eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
5. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de que hará uso. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
6. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia.
7. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
8. Solicitar, dentro de los primeros seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso de la parte correspondiente al valor del derecho al servicio y uso del número. Vencido este plazo, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso. Una vez que el usuario solicite el reembolso, dentro del término anotado anteriormente, la empresa tendrá un plazo de tres (3) meses para hacerlo efectivo.
9. Obtener programas de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando no generen discriminaciones injustificadas, alteren los derechos de los usuarios ni afecten los derechos contenidos en el régimen de competencia.

La CRT, la SSPD, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar los derechos de los suscriptores o de los usuarios. El usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su protección inmediata a la CRT y a la SSPD.

10. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

CLAUSULA. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

Los operadores de TPBC sólo podrán prestar servicios de TPBC empaquetados cuando, a juicio de la CRT, en el mercado correspondiente otro operador de TPBC tenga la facilidad de ofrecer un paquete substancialmente similar. Además, dicho operador tendrá la obligación de:

1. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.
2. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato de condiciones uniformes que se ofrezca a los usuarios.
3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de TPBC, el cual podrá comercializar cualquier componente de dicho paquete.
4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD.
5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación.

CLAUSULA. LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La empresa no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre quién le suministra los servicios.

El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.

CLAUSULA. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION

EL USUARIO: Con motivo del cambio del número de identificación del usuario por cambio de domicilio, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación del número, el operador original deberá, por un período de tres (3) meses, subsiguiente al cambio de número de identificación, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones.

Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio, salvo cuando haya presentado y esté en trámite un reclamo o cuando otorgue una garantía sobre el valor en disputa.

Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario. En adelante, cuando el usuario desee conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios y será regulado por la CRT.

CLAUSULA. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Los cargos por los distintos servicios suministrados por la empresa deberá aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios de telecomunicaciones.

CLAUSULA. INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

La empresa está en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones del usuario, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización judicial.

En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada.

CLAUSULA. LIBERTAD DE TERMINALES:

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos contratados son libres y corresponden a la libre decisión del usuario, quien sólo está obligado a utilizar equipos homologados por el Ministerio de Comunicaciones para el uso de los servicios.

La empresa no puede exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales en forma obligatoria, suministrados por la empresa o por un tercero.

En todo caso, la empresa informará al usuario sobre los equipos terminales que se encuentran homologados y que pueden ser conectados a la red, en Anexo al presente contrato de condiciones uniformes.

CLAUSULA. FUNCIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EN

ATERIA DEL CONTRATO: Son funciones de la CRT en materia del presente contrato, las siguientes:

1. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.
2. Exigir que se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.
3. Señalar, de acuerdo con la ley, cuando hay abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y establecer criterios sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo en facturación, comercialización y demás asuntos que se refieran a la relación de la empresa con el usuario.

CLAUSULA. FUNCION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

ON RESPECTO AL CONTRATO: Es función de la SSPD vigilar, sancionar y controlar el cumplimiento de este contrato, apoyar las labores que en

este mismo sentido desarrollan los Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios", y sancionar las violaciones.

CAPITULO V.

SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA. SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes de la empresa y podrá efectuarse sólo en los siguientes eventos:

1. Suspensión de mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

2. Suspensión en interés del servicio:

La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguiente casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando éstas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor o el usuario en los siguientes casos:

3.1. Por la falta de pago por dos (2) períodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, a menos que:

a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994;

b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor, no se la haya enviado duplicado;

c) La empresa no facture el servicio prestado.

3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.

3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la empresa, o de los suscriptores o de los usuarios.

3.4. Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas.

3.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

3.6. Por proporcionar, en forma permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

3.7. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o del suscriptor, de las condiciones contractuales.

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARAGRAFO 1. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARAGRAFO 2. Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, incluyendo la imposición de multas, en el evento de incumplimiento del suscriptor o del usuario.

PARAGRAFO 3. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLAUSULA. TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.

2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgos a la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial.
5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:
 - 5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas en la fecha que señale, en la factura, la empresa para el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar previamente, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación de dos meses, como mínimo.
7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio.

PARAGRAFO 1. Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa.

PARAGRAFO 2. El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARAGRAFO 3. El corte definitivo del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación del contrato de servicio público.

CLAUSULA. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, a las reparaciones previstas en el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. En todo caso la empresa está obligada a pagar las indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o al usuario este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA. MULTAS:

La empresa podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al suscriptor o al usuario, cuando incurra en las causales 2, 3, 4 y 6 consagradas en este contrato en la cláusula _____, así como en la causal 5.4 de la cláusula____, hasta por los valores que se establecen en la siguiente tabla:

Servicio Residencial Salario Mínimo Legal Diario

Estrato I 1.0

Estrato II 2.0

Estrato III 4.0

Estrato IV 6.0

Estrato V 8.0

Estrato VI 10.0

Servicio no residencial 15.0

PARAGRAFO. En caso de reincidencia, la empresa podrá imponer multas equivalentes al doble de las señaladas en esta cláusula.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE MULTAS:

La empresa impondrá las multas de que trata la cláusula anterior según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia. El acto mediante el cual se impone la multa se notificará en lo posible personalmente o por edicto cuando no sea imposible hacerlo personalmente al suscriptor o el usuario, dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión. El suscriptor o el usuario podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación contra el acto mencionado, por procedimiento que se ajustará al previsto en este contrato.

Una vez ejecutoriada el acto y en firme la decisión, la empresa procederá a hacer el respectivo cobro de la sanción.

CAPITULO VI.

FACTURAS

CLAUSULA. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. RAZON SOCIAL.
2. NIT o NIG.
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.
4. NOMBRE DEL SUSCRIPTOR.
5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO.
6. DIRECCION DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO.
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGUN EL CONTRATO.
8. PERIODO DE FACTURACION DEL SERVICIO.
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA.
10. LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO.
11. TOTAL QUE SE DEBE PAGAR.
12. CONSUMO PROMEDIO.
13. NUMERO DE FACTURA.
14. MESES DE VENCIMIENTO.
15. FECHA DE VENCIMIENTO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO.
16. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION.
17. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.

CLAUSULA. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

PARAGRAFO 1. La empresa procurará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato de servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o el usuario.

PARAGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o el usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

CLAUSULA. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:

Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. De no encontrarse éstos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

PARAGRAFO. Se asume que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible, si el suscriptor o el usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si, habiéndolos presentado, quedaron resueltos.

CLAUSULA. INTERES MORATORIO:

La empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio y el cobro de las multas a que hubiere lugar.

CLAUSULA. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para

constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA. COPIA DE LA LECTURA:

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, para que de esta manera ésta quede obligada a entregarla.

CLAUSULA. FACTURACION Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que expida la CRT y por las condiciones especiales que se establecen en este contrato de servicio.

CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, del número de impulsos registrados en el período de facturación de las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible lo anterior, se hará con base en los consumos promedios de otros suscriptores, de número y actividades similares.

CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas firmadas por el representante legal de la empresa prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de la empresa.

CAPITULO VII.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tiene derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a la empresa,

informando el nombre, la clase del servicio y la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio-económico.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la empresa las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición o queja.

Si la petición o la queja hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Las peticiones y las quejas en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios).

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios), ubicada en _____.

2. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con éstos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

3. El recurso de apelación contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.

4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.

5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario.

CLAUSULA. RECURSO DE APELACION:

El recurso de apelación se presenta en la empresa pero sólo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la SSPD.

CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, LAS QUEJAS Y LOS RECURSOS:

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en forma favorable salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme con la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operancia. En ningún caso, como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CAPITULO VIII.

VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO

CLAUSULA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, el suscriptor o el usuario o quien utilice el inmueble donde se prestará el servicio público solicita recibir allí el servicio, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

CLAUSULA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Este contrato se registrará por las normas aplicables de la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la CRT y por estas condiciones uniformes ofrecidas por la empresa.

Se registrará también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario establezcan la ley, el Gobierno Nacional, la CRT o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor o usuario en particular.

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean parte en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de dos (2) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Dicho Tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscriptor o usuario.

CLAUSULA. DELEGACION:

El representante legal de la empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato.

ANEXO 4. INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE LA CONTRIBUCION.

La base del cálculo de las contribuciones es igual a los gastos no operacionales de las empresas asociadas al servicio regulado de telecomunicaciones. En consecuencia de los gastos de funcionamiento se excluye los gastos operativos. Atendiendo normas de contabilidad, el concepto de gastos de funcionamiento contempla las siguientes cuentas:

Servicios Personales, Gastos Generales, Aportes y Transferencias y Otros Gastos. Para diligenciar correctamente el Formulario Unico de Autoliquidación, se debe seguir las siguientes pautas, las cuales aplican las definiciones contenidas en las normas orgánicas del Presupuesto General de la Nación.

1. SERVICIOS PERSONALES

1.1 Sueldos de Personal

De Nómina: Remuneración a los empleados de la empresa de servicios públicos como retribución por la prestación de sus servicios personales.

Supernumerarios: Remuneración al personal ocasional contratado a término fijo para desarrollar actividades transitorias que no puedan atenderse con personal de nómina, incluye todas las prestaciones sociales y transferencias a que tienen derecho los supernumerarios.

Vacaciones: Incluye todos los pagos por concepto de vacaciones sin importar el año de su causación.

1.2. Gastos de Representación

Remuneración adicional que recibe algún personal de manejo y confianza de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención Colectiva o similar.

1.3. Bonificación Por Servicios Prestados

Remuneración adicional por período de servicio de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención colectiva o similar.

1.4. Subsidios o Auxilios

De Alimentación: Pago a empleados de determinados niveles salariales para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente la alimentación a sus servidores deberá incluirse su costo en una cuenta (casinos, restaurantes).

De Transporte: Pago a empleados de determinados niveles salariales, para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente el transporte a sus servidores deberá incluirse su costo en esta cuenta.

De Vivienda: Incluir a esta cuenta los aportes netos en el año de la empresa o Fondos Rotatorios de Vivienda y en el consolidado de préstamos y recuperación de cartera por vivienda o empleados en el año.

De Educación a Hijos de Empleados: Además del subsidio en dinero por este concepto debe incluirse en este rubro el costo de guarderías y colegios a los que aporte la Empresa.

1.5. Prima Técnica

Pago adicional a que tienen derecho algunos empleados como retribución por sus calidades (conocimientos especializados) o sus responsabilidades (labores de dirección) de acuerdo con la ley o Convención Colectiva o similar.

1.6. Primas Legales y Extralegales

Inclúyase en este rubro las cuentas de primas de navidad, vacaciones, y otras extraordinarias de acuerdo con la ley y/o Convención Colectiva o similar.

1.7. Horas Extras y Días Festivos

Remuneración por trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna y en días dominicales o festivos.

1.8. Indemnizaciones

Compensación en dinero pagado al personal de la Empresa, por acuerdo de las partes u orden judicial.

1.9. Honorarios y Remuneración Servicios Técnicos

Pago por servicios profesionales o técnicos calificados por personas naturales o jurídicas externas a la Empresa contratados a término definido. Se incluyen aquí costos de procesamiento de datos, telefonía, asesorías técnicas, asesorías técnicas jurídicas y financieras y costos de control interno; auditoría externa. Incluye honorarios de árbitros, peritos y miembros de juntas directivas.

1.10. Otros Gastos de Personal

Incluye los gastos por concepto de personal que no clasifiquen en las definiciones anteriores.

2. GASTOS GENERALES

2.1. Compra y/o mantenimiento de muebles y equipos

Bienes que hacen parte del inventario de la empresa pero no de la infraestructura operativa del servicio, necesarios para el normal funcionamiento administrativo de la empresa. Incluye la compra y mantenimiento de equipos de sistemas y comunicaciones, compra de software para labores administrativas y financieras máquinas de escribir, archivadores y toda clase de muebles y enseres del área administrativa.

2.2. Materiales y suministros

Adquisición de bienes de consumo final o fungibles que no se incluyen en el inventario ni son objetos de devolución. Ejemplo, útiles y papelería.

2.3. Mantenimiento de inmuebles

Gastos realizados en la conservación y reparación de edificios administrativos. Reparaciones locativas o menores.

2.4. Servicios públicos

Pago realizado por la empresa como suscriptor de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y teléfonos, cualquiera que sea su año de causación.

2.5. Arrendamientos

Alquiler de muebles e inmuebles para el adecuado funcionamiento de la entidad. Incluye garajes, bodegas, oficinas, talleres, equipo y vehículos. Incluye arrendamiento financiero con Compañías de Financiamiento Comercial.

2.6. Viáticos y gastos de viaje

Reconocimiento para atender el pago de gastos de alojamiento, alimentación y transporte de toda clase, cuando empleados de la empresa desempeñan funciones fuera de su sede habitual.

2.7. Impresos, publicaciones y publicidad

Gastos por edición de formas, escritos, publicaciones, audiovisuales, revistas y libros, trabajos tipográficos, sellos, suscripciones a revistas, libros o periódicos y pago de publicidad en cualquier medio.

2.8. Comunicaciones y transporte

Gastos de mensajería, correos, fax y otros medios de comunicación. Alquiler de líneas, embalaje y acarreo de elementos, incluye transporte de funcionarios de la entidad entre sus sedes, así como gastos de fletes por menaje de funcionarios trasladados.

2.9. Dotación al personal

Gastos necesarios para atender el suministro de uniforme, elementos de seguridad e implementos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto por la ley, convención colectiva o similar.

2.10. Pólizas y seguros

Costo de amparo de personal, maquinarias, vehículos y equipos de propiedad de la entidad. Incluye pólizas a empleados de manejo, ordenadores y cuentadantes, pólizas de construcción a cargo de la empresa y seguro obligatorio de vehículos.

2.11. Impuestos, tasas y multas

Pago de impuestos sobre renta, predial, valorización, industria y comercio, IVA, timbre, vehículos y demás tributos, tasas, multas y contribuciones a que está sujeta la empresa por el ordenamiento legal.

2.12. Vigilancia, aseo y cafetería

Pago por contratos para la prestación de estos servicios; compra de materiales de aseo y cafetería.

2.13. Mantenimiento parque automotor

Llantas, repuestos, combustibles y toda clase de elementos de consumo para el funcionamiento de vehículos y maquinaria no operativa.

2.14. Otros gastos generales

Comprende otros gastos generales no incluidos en las definiciones anteriores. Gastos notariales y cámara de comercio, etc.

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS

3.1. Cesantías

Porción de las cesantías pagadas en el año a favor de los trabajadores del área administrativa. Incluye el pago anual de intereses.

3.2. Servicios de salud y drogas

Pago realizado por la empresa por la prestación de servicios médicos, asistenciales, odontológicos, hospitalarios, cirugías, exámenes de laboratorio y drogas a empleados, familiares y pensionados de acuerdo con lo establecido por la ley, Convención Colectiva o similar.

3.3. Pensiones

Pago realizado por la empresa por jubilaciones de invalidez, vejez y muerte a todos los exfuncionarios del servicio regulado, de acuerdo con lo establecido por la ley o convención colectiva o similar.

3.4. Fondo de seguridad pensional

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago futuro de pensiones de invalidez, vejez y muerte del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de exfuncionarios jubilados del servicio regulado.

3.5. Fondo de seguridad social en salud

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo 204 de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago de servicios

de salud del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de exfuncionarios jubilados del servicio regulado.

3.6. Cajas de compensación familiar

Aporte establecido por la Ley 21 de 1982 correspondiente al pago del subsidio familiar.

3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

Aporte establecido por la Ley 27 de 1974 y 89 de 1988 con el propósito de financiar los programas de asistencia que presta esta institución.

3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA

Aporte establecido por las Leyes 58 de 1963 y 21 de 1982, con el fin de financiar los programas de capacitación técnica que presta esta entidad.

3.9. Escuelas industriales e institutos técnicos

Aportes estipulados por la Ley 21 de 1982 con el propósito de financiar programas de capacitación técnica e industrial que prestan estas entidades. Otros aportes de este tipo definidos por convención colectiva o similar.

3.10. Bienestar social

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar el nivel social, cultural y recreativo de los empleados de la entidad, sus familiares y jubilados, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

3.11. Capacitación

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar los conocimientos de los empleados de la empresa.

3.12. Otras transferencias

Incluir en este rubro todas las cuentas de transferencias que no se encuentren bajo las anteriores clasificaciones.

4. OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Incluye otras clasificaciones de Gastos de Funcionamiento que hacen parte de la base de cálculo de la Contribución, que utiliza la Empresa y que no quedaron incluidas en la relación anterior.

FORMULARIO UNICO DE AUTOLIQUIDACION

FORMULARIO UNICO DE AUTORIZACION

CONTRIBUCION ESPECIAL ARTICULO [85](#) LEY 142 DE 1994

AÑO _____

EMPRESA _____

NIT _____

Dirección _____

Teléfono _____

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO NO OPERATIVO

1. SERVICIOS PERSONALES Vr. Millones de \$

1.1. Sueldos del personal _____

1.2. Gastos de Representación _____

1.3. Bonificación por Servicios Prestados _____

1.4. Subsidio o Auxilio _____

1.5. Prima Técnica _____

1.6. Primas Legales y Extralegales _____

1.7. Horas Extras y Días Festivos _____

1.8. Indemnizaciones _____

1.9 Honorarios y Remuneración por Servicios
Técnicos _____

1.10 Otros Gastos de Personal _____

SUBTOTAL 1. \$ _____

2. GASTOS GENERALES Vr. Millones de \$

2.1. Compra de Mantenimiento para muebles y equipos

2.2. Materiales y Suministros _____

2.3. Mantenimiento de Inmuebles _____

2.4. Servicios Públicos _____

2.5. Arrendamientos _____

2.6. Viáticos y Gastos de Viaje _____

2.7. Impresos, Publicaciones y Publicidad _____

2.8. Comunicaciones y Transporte _____

2.9. Dotación de Personal _____

2.10. Pólizas de Seguros _____

2.11. Impuestos, Tasas y Multas _____

2.12. Vigilancia, Aseo y cafetería _____

2.13. Mantenimiento Parque Automotor _____

2.14. Otros Gastos Generales _____

SUBTOTAL 2. \$ _____

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS Vr. Millones de \$

3.1. Cesantías _____

3.2. Servicios de Salud y Drogas _____

3.3. Pensiones _____

3.4. Fondo de Seguridad Pensional _____

3.5. Fondo de Seguridad Social en Salud _____

3.6. Cajas de Compensación Familiar _____

3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF _____

3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA _____

3.9. Escuelas Industriales e Institutos Técnicos _____

3.10. Bienestar Social _____

3.11. Capacitación _____

3.12. Otras Transferencias _____

SUBTOTAL 3. _____

4. OTROS GASTOS DE FUN. Vr. Millones de \$

SUBTOTAL 4. _____

5. TOTAL BASE DE CALCULO

Subtotales (1)+(2)+(3)+(4) =====

6. TARIFA CONTRIBUCION (%) _____

7. VALOR CONTRIBUCION = (5) x (6) =====

ESTADO DE CUENTA

LIQUIDACION AÑO ANTERIOR _____

PAGO CONTRIBUCION AÑO ANTERIOR _____

INTERESES POR MORA _____

SANCIONES _____

SALDO AÑO ANTERIOR _____

CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

PAGO CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

INTERESES DE MORA _____

SANCIONES _____

SALDO FINAL _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL FIRMA CONTADOR

NOMBRE _____

NOMBRE

C.C. _____ C.C. _____

MATRICULA _____

REVISOR FISCAL

NOMBRE _____

C.C. _____

MATRICULA _____

ANEXO 005.

VALORES MAXIMOS DE COSTO.

<Anexo adicionado por el artículo [3](#) de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

PESOS (\$1999)

No. EMPRESAS Costo Máximo

1 Empresas Públicas de Medellín - EEPPM 345.800

- 2 Empresas Públicas de Bucaramanga - EPB 355.300
 - 3 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Popayán - Emtel 350.885
 - 4 Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados S.A. E.S.P. - Emtelsa 381.034
 - 5 Empresa de Telecomunicaciones Teleobando 324.129
 - 6 Empresa de Telecomunicaciones del Huila - Telehuila 315.545
 - 7 Empresa de Telecomunicaciones de Valledupar - Teleupar 397.530
 - 8 Empresa de Telecomunicaciones de Tuluá -Teletuluá 385.700
 - 9 Empresa de Telecomunicaciones de Tolima - Teletolima 309.018
 - 10 Empresa de Telecomunicaciones de Santafé de Bogotá - ETB 345.800
 - 11 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Rosa - Telesantarrosa 335.109
 - 12 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Marta - Telesantamarta 407.387
 - 13 Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P 368.600
 - 14 Empresa de Telecomunicaciones de Palmira - Telepalmira 381.180
 - 15 Empresa de Telecomunicaciones de Nariño - Telenariño 359.787
 - 16 Empresa de Telecomunicaciones de Girardot - E.T.G. 410.605
- PESOS (\$1999)
- No. EMPRESAS Costo Máximo
- 17 Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena - Telecartagena 404.700
 - 18 Empresa de Telecomunicaciones de Cali - Emcatel 338.200
 - 19 Empresa de Telecomunicaciones de Calarcá - Telecalarcá 406.600
 - 20 Empresa de Telecomunicaciones de Buenaventura - Telebuenaventura 318.775
 - 21 Empresa de Telecomunicaciones de Armenia - Telearmenia 423.700
 - 22 Empresa de Telecomunicaciones - Telecaquetá 322.715
 - 23 Empresa de Telecomunicaciones - Telemaicao 425.669

Costo Máximo Telecom-2000

Municipio Departamento Costo máximo
por Dpto.

- 1 1 LETICIA AMAZONAS 361.918
- 2 1 YARUMAL ANTIOQUIA 361.918
- 3 1 TAME ARAUCA 361.918
- 4 2 SARAVERENA ARAUCA
- 5 3 ARAUCA ARAUCA
- 6 1 SUAN ATLANTICO 361.918
- 7 2 SANTA LUCIA ATLANTICO
- 8 3 Ponedera ATLANTICO
- 9 4 USIACURI ATLANTICO
- 10 5 CANDELARIA ATLANTICO
- 11 6 LURUACO ATLANTICO
- 12 7 MANATI ATLANTICO
- 13 8 POLONUEVO ATLANTICO
- 14 9 REPELON ATLANTICO
- 15 10 CAMPO DE LA CRUZ ATLANTICO
- 16 11 PALMAR DE VARELA ATLANTICO
- 17 12 GALAPA ATLANTICO
- 18 13 SABANAGRANDE ATLANTICO
- 19 14 SANTO TOMAS ATLANTICO
- 20 15 PUERTO COLOMBIA ATLANTICO
- 21 16 BARANOA ATLANTICO
- 22 17 SABANALARGA ATLANTICO
- 23 1 SAN JACINTO BOLIVAR 361.918
- 24 2 VILLANUEVA BOLIVAR

25 3 TURBANA BOLIVAR
26 4 SANTA ROSA BOLIVAR
27 5 MAHATES BOLIVAR
28 6 ZAMBRANO BOLIVAR
29 7 SAN PABLO BOLIVAR
30 8 SAN ESTANISLAO BOLIVAR
31 9 CALAMAR BOLIVAR
32 10 MARIALABAJA BOLIVAR
33 11 SAN JUAN NEPOMUCENO BOLIVAR
34 12 ARJONA BOLIVAR
35 13 MOMPOS BOLIVAR
36 14 EL CARMEN DE BOLIVAR BOLIVAR
37 15 MAGANGUE BOLIVAR
38 1 BORBUR BOYACA 358.710
39 2 SOATA BOYACA
40 3 GUATEQUE BOYACA
41 4 MONIQUIRA BOYACA
42 5 GARAGOA BOVACA
43 6 PAIPA BOYACA
44 7 PUERTO BOYACA BOYACA
45 8 CHIQUINQUIRA BOYACA
46 9 SOGAMOSO BOYACA
47 10 DUITAMA BOYACA
48 11 TUNJA CENTRO BOYACA
49 1 ARANZAZU CALDAS 361.918
50 2 MANZANARES CALDAS
51 3 PENSILVANIA CALDAS

52 4 NEIRA CALDAS

53 5 AGUADAS CALDAS

54 6 VITERBO CALDAS

Municipio Departamento Costo máximo

por Dpto.

55 7 SALAMINA CALDAS

56 8 SUPIA CALDAS

57 9 RIOSUCIO CALDAS

58 10 ANSERMA CALDAS

59 11 CHINCHINA CALDAS

60 12 LA DORADA CALDAS

61 1 CURILLO CAQUETA 361.918

62 2 PUERTO RICO CAQUETA

63 3 EL DONCELLO CAQUETA

64 4 SAN VICENTE DEL CAGUAN CAQUETA

65 1 PAZ DE ARIPORO CASANARE 361.918

66 2 AGUAZUL CASANARE

67 3 VILLANUEVA CASANARE

68 4 YOPAL CASANARE

69 1 LOPEZ DE MICAY CAUCA 361.918

70 2 PAISPAMBA (SOTARA) CAUCA

71 3 SUAREZ CAUCA

72 4 GUAPI CAUCA

73 5 COCONUCO CAUCA

74 6 CORINTO CAUCA

75 7 TIMBIO CAUCA

76 8 BOLIVAR CAUCA

77 9 MIRANDA CAUCA
78 10 PIENDAMO CAUCA
79 11 EL BORDO (PATIA) CAUCA
80 12 PUERTO TEJADA CAUCA
81 13 SANTANDER CAUCA
82 1 MEDIA LUNA (SAN DIEGO) CESAR 361.918
83 2 ASTREA CESAR
84 3 PELAYA CESAR
85 4 BECERRIL CESAR
86 5 LA JAGUA DE IBIRICO CESAR
87 6 CHIMICHAGUA CESAR
88 7 SAN ALBERTO CESAR
89 8 EL COPEY CESAR
90 9 PAILITAS CESAR
91 10 BOSCONIA CESAR
92 11 CHIRIGUANA CESAR
93 12 CURUMANI CESAR
94 13 LA PAZ CESAR
95 14 CODAZZI CESAR
96 15 AGUACHICA CESAR
97 1 CONDOTO CHOCO 386.369
98 2 ISTMINA CHOCO
99 3 TADO CHOCO
100 4 QUIBDO CHOCO
101 1 SAN ANTERO CORDOBA 369.321
102 2 VALENCIA CORDOBA
103 3 SAN BERNARDO VTO. CORDOBA

104 4 PTO. LIBERTADOR CORDOBA
105 5 CIENAGA DE ORO CORDOBA
106 6 AYAPEL CORDOBA
107 7 TIERRALTA CORDOBA
108 8 CHINU CORDOBA
109 9 MONTELIBANO CORDOBA
110 10 LORICA CORDOBA
111 11 PLANETA RICA CORDOBA
112 12 SAHAGUN CORDOBA
113 13 CERETE CORDOBA
114 14 MONTERIA-BUENAVISTA CORDOBA
115 1 APULO (RAFAEL REYES) CUNDINAMARCA 407.058
116 2 GUADUAS CUNDINAMARCA
117 3 PACHO CUNDINAMARCA
118 4 AGUA DE DIOS CUNDINAMARCA
Municipio Departamento Costo máximo
por Dpto.
119 5 PUERTO SALGAR CUNDINAMARCA
120 6 VILLETA CUNDINAMARCA
121 7 UBATE CUNDINAMARCA
122 8 TOCAIMA CUNDINAMARCA
123 9 MOSQUERA CUNDINAMARCA
124 10 EL COLEGIO CUNDINAMARCA
125 11 LA MESA CUNDINAMARCA
126 12 MADRID CUNDINAMARCA
127 13 CAJICA CUNDINAMARCA
128 14 FUNZA CUNDINAMARCA

129 15 ZIPAQUIRA CUNDINAMARCA
130 16 CHIA CUNDINAMARCA
131 17 FUSAGASUGA CUNDINAMARCA
132 18 FACATATIVA CUNDINAMARCA
133 1 URUMITA GUAJIRA 361.918
134 2 BARRANCAS GUAJIRA
135 3 FONSECA GUAJIRA
136 4 VILLANUEVA GUAJIRA
137 5 SAN JUAN GUAJIRA
138 6 RIOHACHA GUAJIRA
139 1 SAN JOSE DEL GUAVIARE GUAVIARE 361.918
140 1 ALGECIRAS HUILA 424.157
141 2 GIGANTE HUILA
142 3 PALERMO (PALERMO, JUNCAL) HUILA
143 4 SAN AGUSTIN HUILA
144 5 LA PLATA (LA PLATA, BELEN) HUILA
145 6 CAMPOALEGRE HUILA
146 7 GARZON (GARZON, LA JAGUA) HUILA
147 1 SITIONUEVO MAGDALENA 361.918
148 2 DIFICIL MAGDALENA
149 3 CHIVOLO MAGDALENA
150 4 ARACATACA MAGDALENA
151 5 SANTA ANA MAGDALENA
152 6 PIVIJAY MAGDALENA
153 7 GUAMAL MAGDALENA
154 8 PLATO MAGDALENA
155 9 FUNDACION MAGDALENA

156 10 EL BANCO MAGDALENA
157 11 CIENAGA MAGDALENA
158 1 PUERTO LOPEZ META 395.089
159 2 CUMARAL META
160 3 SAN MARTIN META
161 4 ACACIAS META
162 5 GRANADA META
163 6 VILLAVICENCIO META
164 1 ISCUANDE NARIÑO 361.918
165 2 BOCAS DE SATINGA NARIÑO
166 3 SANDONA (BOLIVAR, INGENIO S.A.) NARIÑO
167 4 SAMANIEGO (BOLIVAR, CARTAG.) NARIÑO
168 5 LA UNION (BUENOS AIRES, CONT.) NARIÑO
169 6 TUQUERRES (ALBAN, CHAMBULO) NARIÑO
170 7 TUMACO NARIÑO
171 1 V. ROSARIO NORTE DE SANTANDER 397.296
172 2 EL ZULIA NORTE DE SANTANDER
173 3 ABREGO NORTE DE SANTANDER
174 4 CONVENCION NORTE DE SANTANDER
175 5 TIBU NORTE DE SANTANDER
176 6 CHINACOTA NORTE DE SANTANDER
177 7 PAMPLONA NORTE DE SANTANDER
178 8 LOS PATIOS NORTE DE SANTANDER
179 9 OCAÑA NORTE DE SANTANDER
180 10 CUCUTA NORTE DE SANTANDER
181 1 LA HORMIGA PUTUMAYO 361.918
182 2 ORITO PUTUMAYO

Municipio Departamento Costo máximo
por Dpto.

183 3 MOCOA PUTUMAYO
184 4 PUERTO ASIS PUTUMAYO
185 1 LA TEBAIDA QUINDIO 361.918
186 2 CIRCASIA QUINDIO
187 3 QUIMBAYA QUINDIO
188 4 MONTENEGRO (P. TAPAO) QUINDIO
189 1 SANTUARIO RISARALDA 417.806
190 2 QUINCHIA RISARALDA
191 3 MARSELLA (Marsella, Alto Cauca) RISARALDA
192 4 BELEN DE UMBRIA (Belén de Um.) RISARALDA
193 5 LA VIRGINIA RISARALDA
194 1 SAN ANDRES SAN ANDRES 459.723
195 1 CIMITARRA SANTANDER 365.569
196 2 PUERTO WILCHES SANTANDER
197 3 SABANA DE TORRES SANTANDER
198 4 LEBRIJA SANTANDER
199 5 VELEZ SANTANDER
200 6 SAN VICENTE SANTANDER
201 7 MALAGA SANTANDER
202 8 BARBOSA SANTANDER
203 9 SOCORRO SANTANDER
204 10 SAN GIL SANTANDER
205 11 PIEDECUESTA SANTANDER
206 12 BARRANCABERMEJA SANTANDER
207 1 SAN PEDRO SUCRE 381.479

208 2 GALERAS SUCRE
209 3 SAN BENITO SUCRE
210 4 OVEJAS SUCRE
211 5 MAJAGUAL SUCRE
212 6 SUCRE SUCRE
213 7 SAN ONOFRE SUCRE
214 8 SINCE SUCRE
215 9 SAMPUES SUCRE
216 10 TOLU SUCRE
217 11 SAN MARCOS SUCRE
218 12 COROZAL SUCRE
219 13 SINCELEJO SUCRE
220 1 ROVIRA (PLAYARRICA) TOLIMA 422.105
221 2 FLANDES TOLIMA
222 3 NATAGAIMA TOLIMA
223 4 LERIDA (LA SIERRA) TOLIMA
224 5 ARMERO (GUAYABAL) TOLIMA
225 6 CAJAMARCA TOLIMA
226 7 SALDAÑA TOLIMA
227 8 VENADILLO (JUNIN) TOLIMA
228 9 GUAMO (LA CHAMBA, CHENCHE) TOLIMA
229 10 PURIFICACION TOLIMA
230 11 FRESNO (EL TABLAZO) TOLIMA
231 12 CHAPARRAL TOLIMA
232 13 MARIQUITA TOLIMA
233 14 LIBANO (CONVENIO, SANTA TER.) TOLIMA
234 15 MELGAR TOLIMA

235 16 HONDA TOLIMA
236 17 ESPINAL (CHICORAL) TOLIMA
237 1 YOTOCO VALLE 410.820
238 2 EL DOVIO VALLE
239 3 VERSALLES VALLE
240 4 TORO VALLE
241 5 ANSERMANUEVO VALLE
242 6 ALCALA VALLE
243 7 RESTREPO VALLE
244 8 DARIEN VALLE
245 9 LA VICTORIA VALLE
246 10 DAGUA (EL CARMEN, EL QUEREM.) VALLE

Municipio Departamento Costo máximo

por Dpto.

247 11 GUACARI (SONSO) VALLE
248 12 LA UNION VALLE
249 13 ROLDANILLO (RURAL MAZCOL) VALLE
250 14 PRADERA VALLE
251 15 CANDELARIA (LA NUBIA, VILLAG.) VALLE
252 16 EL CERRITO (SANTA ELENA) VALLE
253 17 ZARZAL (LA PAILA, RURAL) VALLE
254 18 CAICEDONIA VALLE
255 19 SEVILLA VALLE
256 20 FLORIDA (SAN ANTONIO) VALLE

EDATEL - Costo Máximo PESOS (\$2000)

No. LOCALIDAD Costo Máximo

por municipio

- 1 ABEJORRAL 370.422
- 2 AMAGA 370.422
- 3 AMALFI 370.422
- 4 ANDES 370.422
- 5 APARTADO 370.422
- 6 ARBOLETES 370.422
- 7 CAÑASGORDAS 370.422
- 8 CAREPA 370.422
- 9 CAUCASIA 370.422
- 10 CHIGORODO 370.422
- 11 CISNEROS 370.422
- 12 CIUDAD BOLIVAR 370.422
- 13 CONCORDIA 370.422
- 14 DABEIBA 370.422
- 15 DON MATIAS 370.422
- 16 EL BAGRE 370.422
- 17 FREDONIA 370.422
- 18 FRONTINO 370.422
- 19 ITUANGO 370.422
- 20 JARDIN 370.422
- 21 JERICO 370.422
- 22 LA PINTADA 370.422
- 23 NECHI 370.422
- 24 NECOCLI 370.422
- 25 PTO. BERRIO 370.422
- 26 REMEDIOS 370.422
- 27 SAN CARLOS 370.422

28 SAN JERONIMO 370.422
29 S. JUAN DE URABA 370.422
30 S. PEDRO DE MILAGROS 370.422
31 S. PEDRO DE URABA 370.422
32 SAN RAFAEL 370.422
33 SANTA BARBARA 370.422
34 STA. ROSA DE OSOS 370.422
35 STA. FE DE ANTIOQUIA 370.422
36 SEGOVIA 370.422
37 SONSON 370.422
38 SOPETTRAN 370.422
39 TAMESIS 370.422
40 TARAZA 370.422
41 TURBO 370.422
42 URRAO 370.422
43 VEGACHI 370.422
44 ZARAGOZA 370.422
Costo máximo - EDATEL 370.422

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 006.

**METODOLOGIA PARA DETERMINACION DE
TARIFAS DE TPBCL.**

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. PARAMETROS

a. COSTO MAXIMO (CM): Valor máximo de costo por línea al año con base en el cual las empresas de TPBCL determinan los valores de los cargos tarifarios máximos del Plan Básico (sometido al régimen regulado).

b. FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q): Este factor permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL ofrece a sus clientes y ajustar las tarifas en forma concordante con dicha calidad. Su valor se establece a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2. del anexo 007 debidamente normalizados.

c. INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC): Índice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es calculado por el DANE y la meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República.

d. FACTOR DE AJUSTE POR PRODUCTIVIDAD (X): Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad en la prestación del servicio el servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del dos por ciento (2%) anual.

e. COSTO MEDIO DE REFERENCIA (CMREF): Valor de costo obtenido para cada empresa después de afectar su Costo Máximo (CM) con los factores de ajuste por calidad (Q), Índice de Precios al Consumidor (IPC) y productividad (X), que constituye la base sobre la cual se calculan los diferentes cargos tarifarios del plan básico del servicio de TPBCL. El CMREF máximo que los operadores pueden aplicar para determinar las tarifas, en ningún caso podrá ser superior a los valores máximos del CM establecidos para cada empresa operadora.

2. DETERMINACION DE TARIFAS – ESTRATO IV

2.1 Cálculo y Ajuste del Costo Máximo – CM Y DETERMINACION DEL CMREF

La empresa deberá tomar su correspondiente Costo Máximo (CM), para ajustar o establecer el CM de cada año. A partir de la siguiente expresión:

$CM_t = CM_{t-1} (1 + IPC - X)$ Donde:

CM: Costo Máximo permitido por la CRT para el plan tarifario básico.

IPC : Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X : Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%),

t : Corresponde al año de aplicación

b. Cálculo del CMREF, se obtiene a partir del factor de ajuste por calidad (Q), descrito en el anexo 007 de la presente resolución.

$$CMREF_t = CM_t * Q$$

Donde:

CMREF : Costo obtenido para el año t, después de afectar el valor de su Costo Máximo (CM) con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el factor de productividad (X).

Q : Factor de Ajuste por calidad del servicio

t : Corresponde al año de aplicación

2.2. Determinación de la Tarifa de Conexión. Su valor se establecerá dentro del rango determinado entre el tope máximo y mínimo fijado a continuación:

a. Tope Máximo: Doscientos Ochenta y Nueve Mil Novecientos Veinte Pesos (\$289.920) Moneda Corriente.

b. Tope Mínimo: Setenta y Cuatro Mil Pesos (\$74.000) Moneda Corriente.

La presente restricción rige para el plan tarifario básico.

2.3. Determinación de los cargos fijo y de consumo.

a. Cálculo del Factor de Distribución (Fd), de acuerdo con la siguiente expresión:

$$Fd = CMREF - Cx$$

Donde:

Fd : Componente del CMREF máximo a ser recuperada por los cargos fijo y de consumo.

CMREF : Tope máximo del costo medio de referencia para cada empresa.

Cx : Componente del CMREF a ser recuperada por los cargos de conexión.

$$Cx = Ccnx * VP(Di)$$

$$VP(Di + Do)$$

Donde :

Ccnx : Valor asignado por la empresa al cargo de conexión para el estrato IV,

informe con lo previsto en el numeral 2.2. del presente anexo.

Do : Corresponde al total de líneas en servicio actuales.

Di : Corresponden a la demanda incremental anual en líneas del plan expansión

VP (Di) : Valor presente de la demanda incremental, calculada con base en el plan de expansión presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

VP (Do + Di) : Valor presente de la demanda total para los quince (15) años de vida útil del sistema. Presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

b. Cálculo de la Factura Promedio Mensual (Fprom), de acuerdo con las siguientes restricciones.

$$F_{prom} = F_d/12$$

Donde:

Fprom. : Factura promedio mensual que permite calcular los valores máximos de los cargos fijo y de consumo

c. Cálculo del cargo fijo (Cf) deberá cumplir las siguientes restricciones:

- Tope máximo: Corresponderá al 50% con respecto a la factura promedio mensual.

- Tope mínimo: Corresponderá al 15% con respecto a la factura promedio mensual.

Para determinar la tarifa del cargo fijo (Cf), la empresa de TPBCL podrá seleccionar su valor dentro de los topes antes mencionados.

$$C_f = F_{prom} * (\% \text{ Seleccionado})$$

d. Cálculo del cargo por consumo (Cc), se hará con base en la siguiente expresión:

$$C_c = \frac{F_{prom} - C_f}{C_{prom}}$$

Donde:

Cc : Valor calculado para el cargo de consumo.

Cprom. : Valor del consumo promedio por usuario ponderado de la empresa del año inmediatamente anterior a aquel al que se refiere el cálculo.

Cf : Valor resultante de la aplicación de las fórmulas y restricciones del literal c anterior.

2.4. Restricciones de los incrementos tarifarios.

a. La factura promedio ponderada de la empresa no podrá exceder en 20 puntos después de descontada la meta de inflación con respecto a la factura promedio ponderada del año anterior, solo para aquellas empresas que no hayan alcanzado el Costo Máximo – CM permitido.

b. Para determinar el cálculo de la Factura Promedio Ponderada se hará mediante la siguiente expresión:

$$F_{\text{prom_P}_t} = \frac{\sum (Cf_i + Cc_i * C_{\text{prom}_i}) * L_i}{L_T}$$

Donde:

$F_{\text{prom_P}_t}$: Factura promedio ponderada de la empresa

Cf_i : Cargo fijo para el estrato i

Cc_i : Cargo por consumo para el estrato i

C_{prom_i} : Consumo promedio por usuario del estrato i

L_i : Líneas en servicio del estrato i, para el año anterior.

L_T : Total de Líneas en servicio para el año anterior.

i : Estratos socioeconómicos. Son I, II, III, IV, V, y VI y la Categoría Industrial y Comercial.

Año t : Corresponde al año de aplicación

c. Los incrementos correspondientes al crecimiento de la meta de inflación proyectada por el Banco de la República, podrán ser aplicados con la oportunidad que el operador determine.

d. Los operadores que aún no han alcanzado su Costo Máximo (CM) de que trata el literal (a) del numeral 1 del presente anexo, deberán aplicar los incrementos reales cada año, mensualmente, de forma gradual y lineal. El incremento real será la porción del incremento anual que supera la meta de inflación del respectivo año. Para el año 2000 los operadores que incrementen en términos reales deberán aplicar el mismo procedimiento a partir de la vigencia de la presente resolución y hasta el 31 de diciembre del año 2000.

e. Sin perjuicio de lo estipulado en los literales (c) y (d), los operadores deberán dar cumplimiento a lo establecido en literal (a) del presente numeral.

3. Cálculo de los cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV para el plan tarifario básico:

a. Tarifas máximas en estratos I, II y III. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos I, II y III, según las reglas previstas en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{ref} * (1 - F_{s_i})$$

Donde:

T_i : Tarifa aplicada al estrato i.

T_{ref} : Tarifa calculada para el estrato IV.

F_{s_i} : Factor de subsidio con cargo al estrato i,

i : Corresponde a los estratos I, II y III.

b. Tarifas máximas en estratos V, VI e Industrial y Comercial. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, según las reglas previstas en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{ref} * (1 + F_{c_i})$$

Donde:

T_i : Tarifa aplicada al estrato i.

T_{ref} : Tarifa calculada para el estrato IV.

F_{c_i} : Factor de contribución con cargo al estrato i,

i : Corresponde a los estratos V, VI e Industrial y Comercial.

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 007.

CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q).

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Determinación del factor de ajuste por calidad (Q), a partir del año 2001, la determinación del factor Q, se realizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Q = \sum_{k=1}^5 P_k * i_k^{0.25}$$

Donde:

Q: Factor Q de ajuste por calidad del servicio.

(Pk): Ponderador del indicador ik

(ik): Última medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

2. Indicadores de gestión utilizados para calcular el factor de ajuste por calidad del servicio (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad del servicio, se utilizarán los siguientes indicadores definidos en el artículo 10.35 de la Resolución CRT - 087 de 1997.

1. Nivel de satisfacción del usuario.
2. Tiempo medio de reparación de daños.
3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas.
4. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio.
5. Porcentaje de completación de llamadas exitosas.

3. Normalización de los indicadores para calcular el factor Q. El valor del indicador obtenido anualmente por las empresas operadoras, deberá normalizarse teniendo en cuenta los valores de referencia a que se refiere el numeral 4 del presente anexo. La normalización se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

Indicadores de Tendencia Positiva

- a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indicador sea menor o igual, al mínimo establecido por la CRT anualmente;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual, al máximo establecido por la CRT anualmente;
- c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(\frac{0.5}{V_{Máx} - V_{mín}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{0.5 V_{Máx} - V_{mín}}{V_{Máx} - V_{mín}} \right)$$

Indicadores de Tendencia Negativa

- a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al máximo establecido por la CRT anualmente;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa es menor o igual al mínimo establecido por la CRT anualmente;

c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(-\frac{0.5}{V_{\max} - V_{\min}} \right) \text{Valor Indicador} + \left(\frac{V_{\max} - 0.5 V_{\min}}{V_{\max} - V_{\min}} \right),$$

4. Valores de referencia para la normalización de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad del servicio (Q). La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT, establecerá cada año, los valores mínimo y máximo que serán aplicables a partir de la vigencia del año siguiente, de acuerdo con la evolución del sector.

5. Ponderación de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 20.0

Tiempo medio de reparación de daños 20.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 20.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 20.0

% de completación de llamadas exitosas en hora pico 20.0

Total 100

6. Envío de la información para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q). Los valores de los indicadores debidamente certificados por el auditor externo, deberán ser recibidos a satisfacción por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones al menos una vez al año, en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t. Estos valores deberán ser reportados por la gerencia de la empresa con la firma de auditor externo de gestión y resultados. Si los operadores no reportan la información relacionada con los indicadores que conforma el Q descritos en los numerales anteriormente enunciados, se tomará cero punto cinco (0.5) como valor indicador normalizado (i_k), para el cálculo del factor Q.

7. Valores del factor Q, para el año 2000

a) El factor Q, será igual a uno (1) hasta el 1 de abril del año 2000;

b) Entre el 2 de abril y el 31 de diciembre del año 2000, se asignará el valor de uno (1) al factor de ajuste de calidad Q, si el operador reporta los

valores de los indicadores de calidad antes del primero (1o.) de abril de 2000. En caso contrario Q equivaldrá a cero punto ochenta y cuatro (0.84);

c) A partir del primero (1) de enero del año 2001, el factor Q será calculado con base en lo previsto en los numerales 1. al 5. del presente anexo.

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 008.

INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA.

<Anexo adicionado por el artículo 6 de la Resolución CRT-463. El nuevo texto es el siguiente:>

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL

PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CARGOS DE ACCESO

EMPRESA GRUPO

EPM MEDELLIN UNO

ETB UNO

EDT BARRANQUILLA DOS

EMCALI DOS

EMTELSA DOS

METROTEL DOS

TELEBUCARAMANGA DOS

TELECARTAGENA DOS

TELEFÓNICA DE PEREIRA DOS

EDATEL TRES

ET GIRARDOT TRES

EMTEL POPAYÁN TRES

TELBUENAVENTURA TRES

TELEARMENIA TRES

TELECALARCA TRES

TELECAQUETA TRES

TELECOM TRES

TELEHUILA TRES

TELEMAICAO TRES

TELENARIÑO TRES

TELEOBANDO TRES

TELEPALMIRA TRES

TELESANTAMARTA TRES

TELESANTAROSA TRES

TELETOLIMA TRES

TELETULUA TRES

TELEUPAR TRES

Nota: Las empresas de TPBCL que no se encuentren en este listado deberán aplicar como tope los valores de cargos de acceso por uso o por capacidad que correspondan al operador de TPBCL que concurra en el respectivo mercado en que operen.

INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPPt}{IPPo} \right)^a \cdot \left(\frac{ISSt}{ISSo} \right)^b \cdot \left(\frac{US\$At}{US\$Ao} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de

acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por

la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en

Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa.

o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a=0.330, b= 0.290 y c= 0.380.

2. Momento de Aplicación. El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR aplica a partir del siguiente día a aquel en el que se verifica la variación en el IAT. La comunicación de las variaciones deberá ser informada al operador que debe realizar el pago, a más tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

<Notas de Vigencia>

- Anexo modificado por el artículo 6 de la Resolución 463 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.661, de 29 de diciembre de 2001

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la modificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 253 de 2000:

ANEXO 8.

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPP_t}{IPP_o} \right)^a * \left(\frac{ISS_t}{ISS_o} \right)^b * \left(\frac{US\$ A_t}{US\$ A_o} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa.

o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a=0.330, b= 0.290 y c= 0.380.

2. Momento de aplicación. El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR aplica a partir del siguiente día a aquel en el que se acumula la variación de por lo menos un tres por ciento (3%) en alguno de los índices que considera la fórmula del IAT. La comunicación de las variaciones deberá ser informada al operador que debe realizar el pago, a más tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

ANEXO 009.

METODOLOGÍA PARA CALCULAR EL CARGO POR TRANSPORTE DEL CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LOCAL EXTENDIDO.

<Anexo adicionado por el artículo 3 de la odificada por la Resolución CRT-253 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

La prueba de imputación para calcular el cargo por transporte de que trata el numeral 5.10.3.2 del artículo 5.10.3 de la presente resolución, se podrá hacer de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago. A continuación se presentan dos posibles alternativas; si el operador escoge una alternativa distinta a las presentadas, deberá remitir a la CRT la metodología utilizada.

1. Por ruta

El valor del cargo por transporte se calculará ruta por ruta basado en la tarifa al usuario por una comunicación que preste el operador de LE entre el municipio en donde se encuentra el nodo de interconexión y ese usuario.

Se obtiene la tarifa promedio ponderada del cargo variable por consumo de la LE desde el punto de interconexión hasta el abonado final, a este valor se le resta el cargo de acceso y uso de la red local de que trata el numeral 5.10.2.1 del artículo 5.10.2 de la presente resolución, en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

Donde "i" indica el tipo de tarifas (ej. Tarifas reducidas por horario, paquetes especiales, etc.)

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido } j = \text{Tarifa Promedio } j - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

j= Ruta para la cual se calcula el cargo.

2. Por promedio

El cargo por transporte será uno solo para toda la red local extendida y estará basado en la tarifa promedio ponderada por consumo local extendido que se le cobra a todos los usuarios de TPBCLE, de la siguiente manera:

Se calcula el promedio ponderado de las tarifas desde los municipios en donde se encuentra cada nodo de interconexión hacia cada destino y a

ese valor se le resta el Cargo de Acceso y Uso de que trata el numeral 5.10.2.1 del artículo 5.10.2 de la presente resolución en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

"i" indica el valor de la tarifa desde el nodo de interconexión hasta cada destino, y n es el número de destinos o bandas.

$$C_{\text{Cargo Transporte Local}} E_{\text{Extendido}} = T_{\text{Tarifa Promedio}} - 2 * C_{\text{Cargo Acceso Local}}$$

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 3 de la modificada por la Resolución CRT-253 de 2000, publicada en el Diario Oficial No. 43.995, del 6 de mayo de 2000.

ANEXO 010.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS.

<Anexo adicionado por la Resolución 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas.

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y poner en funcionamiento definitivo una línea telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuario.

2. Objetivos del indicador

2.1. Objetivo general

Impulsar el mejoramiento de la gestión en la instalación de nuevas líneas telefónicas.

2.2. Objetivos específicos.

a) Establecer el número de instalaciones realizadas en el período de medición;

b) Obtener información sobre la gestión en la atención de solicitudes de instalación de una línea telefónica;

c) Establecer el tiempo máximo y mínimo de respuesta a una solicitud de instalación de una línea telefónica;

d) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalación de líneas telefónicas en su red;

e) Fomentar el mejoramiento en la gestión de atención al usuario.

3. Parámetros del indicador.

3.1. Fórmula

Tiempo para instalar una nueva línea i

Tiempo Medio Instalación Nuevas Líneas =

Número de nuevas líneas en servicio

Donde:

- i = número de cada instalación efectuada dentro del período de medición

- N = número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición

- Nueva línea = Para los efectos del presente manual se entenderá por nueva línea, aquella línea telefónica que entra en servicio por primera vez o aquellas que son reasignadas (no se incluyen los traspasos, cesiones o traslados).

4. Procedimiento de cálculo.

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Las líneas en servicio enlazan el equipo terminal del abonado con la red pública conmutada con un acceso individualizado a los equipos de la central telefónica, es decir, las extensiones o derivaciones no se cuentan como parte de las líneas en servicio.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de instalación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de instalación, o de negativa de la instalación.

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de líneas de acuerdo con su disponibilidad técnica-financiera, por los causales especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador (las cuales serán reportadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas especiales son:

i) Barrios no legalizados

ii) Direcciones inexistentes

iii) Inmuebles sellados por autoridad competente

iv) Suscriptores no localizables

v) Inmuebles donde no se permiten instalaciones.

La definición de las causales para descontar el tiempo atribuible al usuario está a disposición del operador siempre y cuando los usuarios las conozcan.

Después de recibida la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instalación o rechazo de la solicitud. En caso de silencio administrativo o negativa por parte del operador, si no media recurso alguno, la solicitud podrá retirarse de la base de datos.

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquellas solicitudes de instalación que han sido aprobadas pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben ser conocidas por los usuarios.

Los operadores podrán eliminar de sus bases de datos las solicitudes de instalación de nuevas líneas no atendidas por las causas descritas en este numeral, que hayan sido recibidas antes del 1o. de enero del 2001, siempre y cuando se le notifique a los solicitantes antes del 30 de marzo del 2001.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

a) Cálculo del número total de líneas instaladas en el período;

b) Cálculo del "tiempo de instalación" para cada solicitud atendida, como la resta entre la fecha de solicitud de instalación y la fecha de instalación, menos los días que son responsabilidad del usuario. Esta operación se realizará en días y fracción de día para homogeneizar los resultados;

c) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de instalación" para todas las solicitudes atendidas y satisfechas;

d) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. de este anexo. El cálculo se deberá realizar con el número de instalaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, deberá ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

ANEXO 011.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN DE DAÑOS.

<Anexo adicionado por la Resolución 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición Tiempo Medio de Reparación de Daños.

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para solucionar una falla en el servicio telefónico.

2. Objetivos del indicador.

2.1. Objetivo general.

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2. Objetivos específicos.

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre la atención de fallas del servicio telefónico, reportadas por los usuarios;
- c) Disminuir el tiempo de atención de reclamos.

3. Parámetros del indicador.

3.1. Fórmula

para reparar el daño

Tiempo medio de reparación de daños =

Número de reparaciones

Donde:

- i = número de cada reparación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de reparaciones efectuadas dentro del período de medición.

4. Procedimiento de cálculo.

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de reparación que identifique al usuario y llevar un

registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de reparación.

No se deberán contabilizar los reclamos que tengan fundamento en:

- a) Suspensión por falta de pago;
- b) Suspendido por orden del suscriptor;
- c) Suspendido por investigaciones especiales (posibilidad de fraude) u otras de igual naturaleza.

Cuando un usuario reporte el mismo daño varias veces, será contabilizado como uno solo, siempre y cuando se pueda comprobar que los reportes se realizaron mientras no se haya reparado. De cualquier otra forma se contabilizará cada reclamación como un nuevo daño.

No se podrán eliminar registros de reclamos que no hayan sido solucionados, estos serán imputables al operador hasta que se solucionen.

Para reducir los reclamos por daños internos a la propiedad de los usuarios, los operadores deberán buscar estrategias propias, tales como:

- a) Informar a los usuarios sobre las posibles causas de daños más frecuentes, tales como, la capacidad máxima de extensiones dentro de los inmuebles y sus efectos;
- b) Ofrecerle a los usuarios una lista de empresas que pueden arreglar los problemas de las redes internas, etc.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

Para obtener el valor del indicador se deberán realizar los siguientes pasos:

- a) Cálculo del número de daños solucionados durante el período;
- b) Cálculo del "tiempo de reparación" para cada daño atendido y solucionado, como la resta en días de la fecha de notificación de solución del reclamo y la fecha de presentación del mismo;
- c) Restar los días que son responsabilidad del usuario;
- d) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de reparación" para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas;
- e) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución [CRT-338](#) de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

ANEXO 012.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN NÚMERO DE DAÑOS POR CADA CIENTO LÍNEAS EN SERVICIO.

<Anexo adicionado por la Resolución 338 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Definición Número de Daños por cada Cien Líneas en Servicio.

Es el número total de daños presentados en el año que afectan la prestación del servicio respecto al total de líneas telefónicas que se tenga en servicio el operador.

2. Objetivos del indicador.

2.1. Objetivo general.

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2 .Objetivos específicos.

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre las fallas del servicio telefónico reportadas por los usuarios y en general sobre el funcionamiento de la red;
- c) Disminuir los reclamos de los usuarios por falta de información sobre los servicios;
- d) Obtener información sobre la calidad de la red.

3. Parámetros del indicador.

3.1. Fórmula

Número de daños en prestación del servicio

Número daños por 100 líneas en servicio = *100

Líneas en servicio totales

4. Procedimiento de cálculo.

Para la aplicación de este procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral 4 del Anexo número 11 de la Resolución CRT 087 de 1997.

Este indicador no da información sobre la frecuencia de daños, sino sobre el total de daños ocurridos durante un período de un año respecto al total de líneas telefónicas al final del período de medición.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del total de daños reportados durante el período;
- b) Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición;
- c) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

ANEXO 013.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, VALORES MÍNIMOS Y MÁXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q .

<Apéndice modificado por el artículo 2 de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q)

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2002:

Indicadores de calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

Grado de servicio 0.0

Total 100

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el año 2002

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para el calcular el factor de calidad Q en el año 2002.

Valor Valor

mínimo máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de Satisfacción del Usuario 68.4 75.7

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo Medio de Reparación de Daños 0.67 días 3.33 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 3.0 días 81.18 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 18.67 38.82

3. Cálculo de los Indicadores para el año 2001

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados para tal efecto, se hace necesario modificar el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1.33.

<Notas de Vigencia>

- Anexo 13 modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

- Anexo adicionado por el artículo 2 de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 338 de 2000:

El contenido del presente anexo aplicará para el año 2001.

1. Ponderación de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2001:

Indicador de Calidad Ponderación (P k)

Nivel de satisfacción del usuario 25.0

Tiempo medio de reparación de daños 25.0

Tiempo MEDIO de instalación de nuevas líneas 25.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 25.0

% de completación de llamadas exitosas en hora pico 0.0

Total 100

El indicador porcentaje de completación de llamadas no se tendrá en cuenta dentro de la medición del factor de calidad Q para el año 2001. Para el reporte de la medición de este indicador en el año 2000 se dejará en libertad al operador para medir de acuerdo con lo previsto en la Resolución CRT 087 o con el grado de servicio que entregan las centrales.

2. Valores máximos y mínimos para los indicadores utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el año 2001.

Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q en el año 2001, la CRT tuvo en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en el mes de abril de 2000, por los operadores de TPBCL y TPBCLC que se encuentran en régimen regulado.

En el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador menos dos (2) desviaciones estándar. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más dos (2) desviaciones estándar y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el Factor de Calidad Q en el año 2001.

Valor mínimo Valor máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de satisfacción del usuario 53.7 68.1

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo medio de reparación de daños 2.5 días 5.6 días

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 100.8 días 410.6 días

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 39.2 83.6

3. Cálculo de los indicadores para el año 2001.

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados en la presente resolución, a partir del 1o. de abril, se hace necesario modificar el valor del indicador número de daños por cada 100 líneas en servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1.33.

ANEXO 14.

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO".

<La Resolución 171 de 1999 fue compilada y adicionada a esta Resolución por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-338 de 2000. El texto es el siguiente:>

Por medio de la cual se define la metodología de medición del indicador

"Nivel de Satisfacción del Usuario"

LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confieren los Artículos 52 y 73.3 de la Ley 142 de 1994, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 2.1 de la Ley 142 de 1994, en el marco de lo dispuesto en los artículos 334, 336 y 365 a 370 de la Constitución Política establece como uno de los fines de la intervención del Estado en los servicios públicos, garantizar la calidad del bien objeto del servicio público y su disposición final para asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

Que los artículos 73.3 y 73.4 de la Ley 142 de 1994 establecen como funciones y facultades de las Comisiones de Regulación: la definición de los criterios de eficiencia y el desarrollo de indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, solicitar las evaluaciones que considere necesarias para el ejercicio de sus funciones y fijar las normas de calidad a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos en la prestación del servicio.

Que el artículo 10.35 de la Resolución 87 de 1997 definió para el control de gestión y resultados de las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, en adelante TPBCL, y Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, en adelante TPBCLE, el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario" para cuyo cálculo se deberían aplicar los principios que definiera la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en adelante CRT.

Que disponer de procedimientos objetivos de medición de resultados basados en criterios de calidad constituye una política gubernamental, por lo que es necesario contar con

sistemas de evaluación, expresados, entre otros, a través de metodologías de verificación de los niveles de satisfacción de los clientes.

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 12 del Decreto Ley 1900 de 1990, en la reglamentación sobre redes y servicios de telecomunicaciones se tendrán en cuenta las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en adelante UIT, de la cual la República de Colombia forma parte.

Que la UIT en su Recomendación UIT-T E. 434 establece como un método de evaluación de la calidad del servicio telefónico, la realización de encuestas entre los usuarios para conocer sus opiniones y experiencias reales sobre diversos aspectos del servicio que utilizan

Que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para el desarrollo de la metodología contrató una firma consultora especializada en investigación de mercados y en asocio con la misma, propició a través de la técnica de sesiones de grupo, la participación activa de los usuarios de todos los estratos socioeconómicos y de varias ciudades del país, obteniendo información relevante para la metodología que se acoge en esta resolución.

Que igualmente, en talleres de concertación y entrevistas con las empresas de Telefonía Pública Básica Conmutada del país, se complementaron, confirmaron y concertaron los aspectos a tener en cuenta en la metodología, garantizando de esta manera la transparencia del proceso.

Que con base en lo anteriormente expuesto, se hace necesario establecer la metodología para medir el indicador "Nivel de Satisfacción del Usuario", por lo que,

RESUELVE

ARTICULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución se aplica a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

ARTICULO 2. DEFINICIONES. Para los efectos de la interpretación de la presente Resolución, se adoptan las siguientes definiciones:

- Población Objeto de la Investigación: Usuarios de los servicios de TPBCL y TPBCLE pertenecientes al sector residencial de los estratos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 de cada una de las empresas operadoras del servicio de TPBCL o TPBCLE.

- Muestra: Segmento representativo de la población objeto de la investigación

- Nivel de Satisfacción: Parámetro de referencia que sirve para cuantificar la calidad del servicio que una empresa ofrece a sus clientes o usuarios.

ARTICULO 3. OBJETO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Medir para cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar en el territorio nacional el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en su área de influencia.

ARTICULO 4. ETAPAS DE LA METODOLOGIA PARA LA OBTENCION DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO. Cada una de las empresas de TPBCL y de TPBCLE del país deberán de manera

obligatoria cada año ejecutar las etapas descritas a continuación para la obtención del indicador Nivel de Satisfacción del Usuario:

4.1. ETAPA 1: DISEÑO DE LA MUESTRA. <Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán determinar la población objeto de la investigación para el año de la misma, establecer el número de líneas pertenecientes al sector residencial en servicio por estrato, establecer el número de empresas del sector industrial-comercial y seleccionar una muestra de acuerdo a lo estipulado en el Apéndice 1 "Definición de la muestra".

PARÁGRAFO. La información obtenida de la muestra seleccionada será única y no podrá ser modificada en las etapas siguientes para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usuario.

<Notas de Vigencia>

- Numeral 4.1 modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

4.1 Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán determinar la población objeto de la investigación, establecer el número de líneas pertenecientes al sector residencial en servicio por estrato y seleccionar una muestra de acuerdo a lo estipulado en el Anexo 1 "Definición de la muestra".

PARAGRAFO 1: Las empresas prestadoras del servicio de TPBCLE, deberán diseñar su muestra por departamento, y en forma tal que sea representativa de todos los municipios atendidos.

PARAGRAFO 2: La muestra seleccionada será única y no podrá ser modificada en las etapas siguientes para la obtención del indicador nivel de satisfacción del usuario.

4.2. ETAPA 2: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS. <Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Para el año 2001 los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas a todas y cada una de las personas que conforman la muestra definida en la etapa anterior, únicamente durante los meses de octubre y noviembre, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Apéndice 2 "Instrumento de medición".

A partir del año 2002 el número total de entrevistas se dividirá en dos mediciones de igual tamaño por año, para el primer semestre se realizará en los meses de abril y mayo, y para el segundo semestre se realizará en los meses de octubre y noviembre, del año de la medición, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Apéndice 2 "Instrumento de medición". La información resultante de la primera y la segunda medición se agregarán utilizando las fórmulas de los numerales 1.5, 1.6 y 1.7 del Apéndice 3 "Obtención del Indicador Numérico".

<Notas de Vigencia>

- Numeral 4.2 modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

4.2 ETAPA 2: REALIZACIÓN DE ENTREVISTAS PERSONALES. Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán efectuar entrevistas personales a todas y cada una de las personas que conforman la muestra definida en la etapa anterior, únicamente durante los meses de octubre y noviembre del año de la medición, utilizando para tal efecto el cuestionario estructurado definido en el Anexo 2 " Instrumento de medición ".

PARAGRAFO: Para el año de 1999 las empresas podrán efectuar las entrevistas durante los meses de febrero y marzo del año 2000

4.3. ETAPA 3: OBTENCION DEL INDICADOR

Cada empresa operadora deberá obtener un valor numérico para el indicador Nivel de Satisfacción del usuario de acuerdo con la metodología de cálculo definida en el Anexo 3

" Obtención del indicador numérico ".

ARTICULO 5. EMPRESAS QUE DEBEN REALIZAR LAS MEDICIONES.
<Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE del país, deberán contratar la ejecución de las etapas descritas en el artículo 4, con empresas especializadas en investigación de mercados, que hayan ejecutado contratos o estudios de satisfacción al cliente de productos o servicios de consumo masivo, bajo la modalidad de entrevista personal y telefónica; y que la suma del valor de estos contratos celebrados en el último año, expresada en términos de salarios mínimos mensuales legales vigentes, en relación con el número de líneas residenciales en servicio que tenga el operador a diciembre 31 del año inmediatamente anterior a la medición del indicador, deberá cumplir como mínimo lo exigido en la siguiente tabla:

Número de líneas residenciales	Suma del valor de los contratos de satisfacción al cliente en el último año en smmlv
Más de 500.001	1000
De 50.001 hasta 500.000	750
De 20.001 hasta 50.000	500
Menos de 20.000	350

<Notas de Vigencia>

- Artículo 5 del anexo 14 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

ARTÍCULO 5. Los operadores de TPBCL y TPBCLE del país, deberán contratar la ejecución de las etapas descritas en el artículo 4, con empresas especializadas en investigación de mercados con experiencia mínima de 1 año y que demuestren haber realizado estudios cuantitativos de evaluación de satisfacción del cliente. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá en cualquier momento, teniendo en cuenta los parámetros que establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, evaluar la idoneidad de la empresa contratada para dicho fin

ARTICULO 6. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE MEDICIÓN DEL INDICADOR. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del año 2002, los resultados obtenidos deben ser remitidos, en medio magnético y en documento debidamente firmado por el representante legal de la empresa de TPBCL/o TPBCLE, el auditor externo de gestión y el representante legal de la firma especializada en investigación de mercados, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con copia a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en el formato descrito en el Apéndice 4.

Las mediciones correspondientes al primer semestre de cada año deberán ser recibidas a satisfacción a más tardar en los diez (10) primeros días del mes de agosto del año respectivo, y las mediciones correspondientes al segundo semestre de cada año deberán ser recibidas a satisfacción a más tardar en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año siguiente. Adicionalmente deberá enviarse el informe presentado por la firma de investigación de mercados a más tardar en las mismas fechas.

PARÁGRAFO. Para el año 2001 los resultados obtenidos deberán ser recibidos a satisfacción antes del 28 de diciembre del mismo año.

<Notas de Vigencia>

- Artículo 6 del anexo 14 modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT-425 de 2001, publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original del numeral 4.1 de la Resolución 171 de 1999:

ARTÍCULO 6. Los resultados obtenidos deben ser recibidos a satisfacción, en medio magnético y en documento debidamente firmado por el representante legal de la empresa de TPBC, el auditor externo de gestión y el representante legal de la firma especializada en investigación de mercados, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con copia a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, en el formato descrito en el Anexo 4 a más tardar el 15 de Diciembre del año de la medición. Adicionalmente deberá enviarse el informe presentado por la firma de investigación de mercados a más tardar en la misma fecha.

PARAGRAFO: Para el año 1999 los resultados obtenidos deberán ser recibidos antes del 15 de abril del año 2000

ARTICULO 7. VERIFICACION Y VALIDACION DE LOS DATOS Los Auditores Externos de Gestión en el ejercicio de sus funciones verificarán la consistencia y la calidad de la información obtenida durante las etapas descritas en el artículo 4 de la presente resolución que se utiliza para el cálculo del indicador

ARTICULO 8. PUBLICACION DE LOS RESULTADOS Los resultados globales del índice de satisfacción del usuario reportados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones serán información pública y cualquier publicación deberá ir acompañada de la respectiva ficha técnica de cada uno de los estudios realizados

ARTICULO 9. OTRAS DISPOSICIONES Las empresas operadoras de TPBCL Y TPBCLE podrán realizar las mediciones que consideren necesarias para modificar el resultado obtenido en la medición obligatoria de los meses de octubre y noviembre siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

1. Deberán informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios por escrito con 20 días de anticipación la ejecución de la nueva medición
2. El período de medición total no puede ser mayor a dos meses
3. Los resultados deberán ser recibidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a mas tardar 15 días después del último día del período de medición establecido
4. Siempre se tendrá en cuenta para efectos de regulación, control y de vigilancia el último valor reportado

ARTICULO 9. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

APENDICE 1.

DEFINICIÓN DE LA MUESTRA.

<Apéndice modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:> Definición de la muestra

I. Número total de entrevistas personales (N)

Para la medición realizada en los meses de octubre y noviembre del año 2001, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4.2. del presente anexo,

el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales en servicio de cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales Número Mínimo de Entrevistas

en Servicio a Diciembre 31 del personales a realizar

año anterior a la medición

Más de 500.001 1000

Más de 500.001 1.200

De 50.001 hasta 500.000 900

De 20.001 hasta 50.000 600

Menos de 20.000 400

Basados en resultados futuros de este estudio, experiencias y sugerencias de los operadores de TPBCL y TPBCLE, y/o firmas investigadoras de mercados, que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar esta metodología de medición acorde con las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de comprobarse este hecho, la CRT y/o SSPD harán pública la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que llegasen a incurrir en ésta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

2. Distribución del número total de entrevistas

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial-comercial, como se establece en la siguiente fórmula. En el sector industrial-comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio, sino empresas con líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial.

$$n_h = n \times \frac{N_h}{N}$$

N

Donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera,

– 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente

– 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial.

n_h = Número de entrevistas en la categoría h. Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.

n = Número total de entrevistas.

N_h = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de empresas y no el número de líneas.

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se contabiliza el número de empresas.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se realicen por lo menos catorce (14) entrevistas en cada una, asegurando así que la muestra estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio (empresas en el caso de la categoría 7) para esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 de esta resolución. Para mayor claridad vease el siguiente ejemplo:

Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio

Categoría Número de líneas Proporción Número de Número

en servicio encuestas de encuestas

calculado ajustado

Estrato 1 600 2.17% 13.04 14

Estrato 2 3.500 12.68% 76.06 76

Estrato 3 9.500 34.41% 206.46 206

Estrato 4 10.000 36.22% 217.33 217

Estrato 5 3.000 10.87% 65.20 65

Estrato 6 1.000 3.62% 21.73 22

Industrial/

Comercial 8 (empresas) 0.03% 0.17 (*) 8

TOTAL 27.608 100% 600 608 (**)

(*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) del sector industrial - comercial.

(**) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido aleatoriamente, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3 de este apéndice. Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta y confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo número de encuestas válidas realizadas no debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

3. Selección de las personas que forman parte de la muestra

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionados del listado oficial de la empresa en forma aleatoria y deberán ser jefes de hogar o personas responsables del manejo del servicio telefónico. Para el sector industrial-comercial, se debe realizar la encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación de la empresa, con conocimientos de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como, solicitud de nuevos servicios de telefonía local, atención de reclamos, facturación, etc.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando nombre, teléfono, fecha, hora de encuesta y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos/ internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por esta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

4. Tipo de entrevistas y su monitoreo

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra alguna de las personas seleccionadas aleatoriamente para realizar la encuesta, es de difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de orden público, se tiene la posibilidad de hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, la motivación específica para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado; esta información no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos/ internos o la SSPD, la falsedad en estos motivos será tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que suponían presentar una tarjeta, suprimiendo la mención de "(pasar tarjeta N x)" y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala al finalizar cada ítem que debe ser evaluado. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

"¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)? (Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones de respuesta: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)".

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores, encargados de escuchar las entrevistas realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores deben monitorear aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros elementos:

- Conducción apropiada (Nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que se le aplica la encuesta y objeto de la llamada).
- Buen tono de voz.
- Lectura literal de la encuesta.
- Escalas de calificación aplicadas correctamente.
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario.
- Cansancio del encuestado/entrevistador.

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas de entrevista, deberá asegurarse que este último, reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

<Notas de Vigencia>

- Mediante el artículo [1](#) de la Resolución [CRT-425](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 "se sustituye la palabra "Anexo" por "Apéndice" cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014", anexos de la Resolución 171 de 1999.

Mediante el artículo [2](#) esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 1 de la Resolución 171 de 1999>.

APENDICE 2.

INSTRUMENTO DE MEDICION.

<Apéndice modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

I. Generalidades

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales, utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios suplementarios" (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicársele el objetivo de la encuesta, aclarándole que la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional/ internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesidades de investigación, cuyos resultados no deben reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatorias de este apéndice.
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este apéndice.
- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados.

Los resultados de las preguntas abiertas¹ deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 de la presente resolución. Si el resultado es numérico deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si el resultado es textual, se deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como "Otros". Para mayor claridad, ver las siguientes dos tablas de ejemplo:

No. Pregunta 19

Atributo Respuesta a "Otro. ¿Cuál?"

Tipo Texto

Orden Atributo Proporción

- 1o. Reclamo mayor ocurrencia 32%
- 2o. Siguiete reclamo de mayor ocurrencia 23%
- 3o. Siguiete reclamo de mayor ocurrencia 20%
- 4o. Siguiete reclamo de mayor ocurrencia 17%
- 5o. Otros 8%

No. pregunta 20

Atributo Respuesta a "(días)"

Tipo Numérico

Promedio 20 días

Desviación 4.5 días

2. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

<La Resolución 425 incluye otros cuadros, los cuales se deben consultar en el texto original. Este se encuentra disponible en los "Anexos" en Acrobat, sin embargo este archivo que se obtuvo de la WEG de la CRT no incluye la página 13>

<Notas de Vigencia>

- Mediante el artículo [1](#) de la Resolución [CRT-425](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 "se sustituye la palabra "Anexo" por "Apéndice" cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014", anexos de la Resolución 171 de 1999.

Mediante el artículo [2](#) esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 2 de la Resolución 171 de 1999>.

APENDICE 3.

OBTENCIÓN DEL INDICADOR NUMÉRICO.

<Apéndice modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 461 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

1. CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE TPBCL Y TPBCLE

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

x Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde $x \in \{1, 2, 3, \dots, 49\}$.

h Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la

siguiente manera: a) 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial

n_h Número de entrevistas en la categoría h

n Número total de entrevistas.

N_h Número de líneas en servicio para la categoría h

N Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.

w_h Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de

entrevistas (n_h/n).

W_h Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al

total de líneas en servicio (N_h/N).

P_x Ponderador de cada pregunta de acuerdo con el numeral 2 "Tabla de Ponderadores", de este Apéndice.

I_x Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x . El valor numérico estará asociado a cada escala de acuerdo con la Tarjeta de Selección No. 1 del Apéndice 2 de esta resolución.

C_x Promedio de calificación para la pregunta x .

NSU_{hi} NSU para el usuario i dentro de la categoría h , donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, n_h\}$.

NSU_h NSU promedio para la categoría h .

NSU NSU total.

S_h Desviación estándar para la categoría h .

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes pasos:

1.1. Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

R5x = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x

R4x = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x

R3x = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x

R2x = Número de. respuestas con escala 2 en la pregunta x

R1x = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de "no opina o no sabe / no responde".

1.2. Obtener el número total de respuestas (Rx) para cada pregunta, así:

$$R_x = R_{1x} + R_{2x} + R_{3x} + R_{4x} + R_{5x}$$

1.3. Obtener para cada pregunta el promedio de calificación Cx, así:

$$C_x = R_{5x} \cdot 100 + R_{4x} \cdot 75 + R_{3x} \cdot 50 + R_{2x} \cdot 25 + R_{1x} \cdot 0$$

Rx

14. Calcular el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

$$NSU_{hi} = 100 - \delta'_5 P_5 - \delta'_7 P_7 - \delta'_{11} P_{11} - \delta'_{21} P_{21} - \sum_{x=1}^{32} I_x * P_x$$

Donde dix toma el valor de 0 si el encuestado i tiene la oportunidad de responder la pregunta x, y el valor de 1 en caso contrario. Cuando dix toma el valor de 0 no se resta la ponderación correspondiente, esta situación se presenta en los siguientes casos:

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 4, di5 toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 6, di7 toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 8 y contesta en la pregunta 10 el número de días "(días)" o "No lo han suministrado", di11 toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "NO" en la pregunta 17 o contesta en la pregunta 20 el número de días "(días)" o "No lo han resuelto todavía", di21 toma el valor de 0

– Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asignará para ese servicio la calificación promedio de los usuarios que si respondieron, es decir:

$I_{3w} = C_{3w}$, donde $w \in \{A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L\}$, y se aplica únicamente para los servicios suplementarios que el usuario no calificó.

– Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 13, como se explica a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 13 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir:

$$I_{15A} = 100, I_{15B} = 100, I_{15C} = 100 \text{ e } I_{15D} = 100$$

Si la respuesta a la pregunta 13 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron, es decir: $I_{15A} = C_{15A}$, $I_{15B} = C_{15B}$, $I_{15C} = C_{15C}$ e $I_{15D} = C_{15D}$

Si la respuesta a la pregunta 13 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{15A} = 0$, $I_{15B} = 0$, $I_{15C} = 0$ e $I_{15D} = 0$

Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 18, como se explica a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 18 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: "SI", $I_{21A} = 100$, $I_{21B} = 100$, $I_{21C} = 100$ e $I_{21D} = 100$

– Si la respuesta a la pregunta 18 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir: $I_{21A} = C_{21A}$, $I_{21B} = C_{21B}$, $I_{21C} = C_{21C}$ e $I_{21D} = C_{21D}$.

Si la respuesta a la pregunta 18 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{21A} = 0$, $I_{21B} = 0$, $I_{21C} = 0$ e $I_{21D} = 0$

1.5. Calcular NSU por categoría:

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} NSU_{h,i}}{n_h}$$

1.6 Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$S_h =$

$n_h - 1$

1.7. Calcular el NSU total:

NSU =

2. TABLA DE PONDERADORES

Ponderador P

1. EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL 55

1.1. EL SERVICIO BASICO 32

Disponibilidad del servicio 5

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina 5

Efectividad de la llamada 7

1 C La correspondencia entre el No. marcado y el No. del que contestan 7

Calidad de la comunicación 20

1 B La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca 4

1 D Los cortes o caídas de sus llamadas 4

1 E La interferencia de otra llamada en su conversación 4

1 F Los ruidos en la línea 3

1 G Los daños en la línea por lluvia 5

1.2 LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS 10

3 A Código de bloqueo o bloqueo secreto 2

3 B Llamada en espera 3

3 C Contestador automático 2

3 D Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías 0.4

3 E Transferencia de llamadas 0.4

3 F Marcación abreviada 0.4

3 G Identificador de llamadas 0.6

3 H Conexión o comunicación sin marcar 0.4

3 I Favor no interrumpir/abonado ausente 0.4

3 J Despertador automático/agenda 0.4

1.3 LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS 13

- 1 H El valor o costo de las llamadas locales 9
- 3 L Costo mensual de los servicios suplementarios 2
- 11 E El valor o costo del servicio requerido 2
- 2. ATENCION AL USUARIO 20
- 2.1 LINEA DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO 9
- 5 A Horarios de atención 1.8
- 5 B Facilidad para comunicarse 1.8
- 5 C Amabilidad en la atención 1.8
- 5 D Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con 1.8
el servicio que usted ha requerido
- 5 E Orientación sobre los procedimientos a seguir 1.8
- 2.2 OFICINAS DE ATENCION AL CLIENTE 7
- 7 A Horarios de atención 0.8
- 7 B Ubicación de las oficinas en la ciudad 0.8
- 7 C Comodidad de las oficinas 0.8
- 7 D Rapidez en la atención 0.8
- 7 E Amabilidad en la atención 0.8
- 7 F Honestidad de los funcionarios que lo atendieron 0.8
- 7 G Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con 0.8
el servicio requerido
- 7 H Orientación sobre los procedimientos a seguir 0.7
- 7 I Coordinación de los procedimientos para que no se tenga 0.7
que pasar de un funcionario a otro
- 2.3 CONDICIONES DE PAGO 4
- 22 A Variedad de opciones de forma de pago 2
- 22 B Variedad de opciones de puntos o sitios de pago 2
- 3 PROCESOS ASOCIADOS 25

3.1 Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos 5

11A El tiempo utilizado en suministrar el último servicio 1,5

11B El cumplimiento del tiempo promedio 1,1

11C La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido 1,1

11D Información sobre el estado de su solicitud 1,3

3.2 DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACIÓN 6

15A El tiempo utilizado en la reparación del daño 2,3

15B El cumplimiento del tiempo de reparación promedio 1,1

15C La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo 1,1

15D Información sobre el estado de su solicitud 1,5

3.3 FACTURACION 7

16A Facilidad para entender lo facturado por servicio local 2

16B Grado de detalle de lo facturado por el servicio local 2

16C Exactitud de los cobros por el servicio local 2

16D Entrega a tiempo de la factura del servicio local 1

3.4 RECLAMOS POR FACTURACION 7

21A El tiempo utilizado en la solución del reclamo 2,3

21B El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo 1,5

21C La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo 1,5

21D Información sobre el estado de su solicitud 1,7

<Notas de Vigencia>

- Apéndice 3 modificado por la Resolución [CREG-461](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.661.

- Mediante el artículo [1](#) de la Resolución [CRT-425](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 "se sustituye la palabra "Anexo" por "Apéndice" cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014", anexos de la Resolución 171 de 1999.

Mediante el artículo [2](#) esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001

- Apéndice 3 (Anexo 3) corregido por el artículo 1 de la Resolución 195 de 2001, publicada en el Diario Oficial No 43.866, del 25 de enero de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 425 de 2001:

<Consultar [Apéndice 3](#) de la Resolución 425 de 1999>.

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 3 de la Resolución 171 de 1999>.

APENDICE 4.

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS.

<Apéndice modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 425 de 2001. El nuevo texto es el presente:>

La información deberá reportarse por medio de los formatos presentados en este Apéndice de forma impresa y digitalizada.

1. Formato de presentación de los datos

Promedio de calificación para cada pregunta empresa X =

Cx n. válidos

1 EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL

1.1 EL SERVICIO BASICO

Disponibilidad del servicio

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta

la bocina

Efectividad de la llamada

1 C La correspondencia entre el número marcado

y el número del que contestan

Calidad de la comunicación

1 B La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca

1 D Los cortes o caídas de sus llamadas

1 E La interferencia de otra llamada en su conversación

1 F Los ruidos en la línea

1 G Los daños en la línea por lluvia

1.2 LOS SERVICIO SUPLEMENTARIOS

3 A Código de bloqueo o bloqueo secreto

- 3 B Llamada en espera
- 3 C Contestador automático
- 3 D Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías
- 3 E Transferencia de llamadas
- 3 F Marcación abreviada
- 3 G Identificador de llamadas
- 3 H Conexión o comunicación sin marcar
- 3 I Favor no interrumpir/abonado ausente
- 3 J Despertar automático/ agenda

1.3 LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES

- 1 H El valor o costo de las llamadas locales
- 3 L Costo mensual de los servicios suplementarios
- 11 E El valor o costo del servicio requerido

2 ATENCION AL USUARIO

2.1 LINEAS DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO

- 5 A Horarios de atención
- 5 B Facilidad para comunicarse
- 5 C Amabilidad en la atención
- 5 D Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido
- 5 E Orientación sobre los procedimientos a seguir

2.2 OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO

- 7 A Horarios de atención
- 7 B Ubicación de las oficinas en la ciudad
- 7 C Comodidad de las oficinas
- 7 D Rapidez en la atención
- 7 E Amabilidad en la atención

- 7 F Honestidad de los funcionarios que lo atendieron
- 7 G Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido
- 7 H Orientación sobre los procedimientos a seguir
- 7 I Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro

2.3 Condiciones de pago

- 22 A Variedad de opciones de formas de pago
- 22 B Variedad de opciones de puntos o sitios de pago

3 PROCESOS ASOCIADOS

3.1 SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS

O SERVICIOS TELEFÓNICOS

- 11 A Tiempo utilizado en suministrar el último servicio
- 11 B El cumplimiento del tiempo prometido
- 11 C La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido
- 11 D Información sobre el estado de su solicitud

3.2 DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION

- 15 A El tiempo utilizado en la reparación del daño
- 15 B El cumplimiento del tiempo de reparación prometido
- 15 C La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo
- 15 D Información sobre el estado de su solicitud

3.3 FACTURACION

- 16 A Facilidad para entender lo facturado por servicio local

16 B Grado de detalle de lo facturado por servicio local

16 C Exactitud de los cobros por servicio local

16 D Entrega a tiempo de la factura de servicio local

3.4 RECLAMOS POR FACTURACION

21 A El tiempo utilizado en la solución del reclamo

21 B El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo

21 C La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo

21 D Información sobre el estado de su solicitud

2. Formato resultado preguntas abiertas

Utilice los siguientes formatos para reportar los resultados de las preguntas abiertas, según la respuesta sea de tipo texto o numérica.

2.1 Formato respuesta abierta tipo texto

No. Pregunta	
Atributo	
Tipo	Texto
Orden	Atributo
1º	
2º	
3º	
4º	
5º	
	Proporción

2.2 Formato respuesta abierta tipo numérica

No. Pregunta	
Atributo	
Tipo	Número
Promedio	
Desviación	

3. Formato resultados NSU

Categoría	Líneas en servicio	No. De encuestas inicial	No. De encuestas ajustado	NSU	Desviación estándar
Estrato 1	N_1		n_1	NSU_1	S_1
Estrato 2	N_2		n_2	NSU_2	S_2
Estrato 3	N_3		n_3	NSU_3	S_3
Estrato 4	N_4		n_4	NSU_4	S_4
Estrato 5	N_5		n_5	NSU_5	S_5
Estrato 6	N_6		n_6	NSU_6	S_6
Industrial / Comercial	N_7		n_7	NSU_7	S_7
TOTAL	N		n	NSU	

Nota: La nomenclatura descrita en este formato utiliza las variables definidas en el Apéndice 3 de esta resolución.

4. Información adicional

El operador deberá reportar a la CRT la cantidad de usuarios válidos que respondieron en cada uno de los servicios suplementarios, los que respondieron "NS/NR" a la pregunta 13 y los que respondieron "NS/NR" a la pregunta 18, en el siguiente formato:

PREGUNTA : NO. DE USUARIOS VÁLIDOS QUE RESPONDIERON :	Servicios suplementarios (pregunta 3)											NS/NR en pregunta 13	NS/NR en pregunta 18
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	L		

<Notas de Vigencia>

- Mediante el artículo [1](#) de la Resolución [CRT-425](#), publicada en el Diario Oficial No. 44.573, 05 de octubre de 2001 "se sustituye la palabra "Anexo" por "Apéndice" cuando se haga referencia a los textos adjuntos pertenecientes al Anexo 014"

Mediante el artículo [2](#) esta misma Resolución se modificaron los apéndices 1,2,3 y 4 del Anexo 14.

- La Resolución 171 con sus anexos fue compilada y adicionada a esta Resolución bajo el Anexo 14 por el artículo [2](#) de la Resolución CRT-338 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.295, del 18 de enero 2001

- Apéndice 4 (Anexo 4) corregido por el artículo 1 de la Resolución 195 de 2001, publicada en el Diario Oficial No 43.866, del 25 de enero de 2000.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 171 de 1999:

<Consultar ANEXO 4 de la Resolución 171 de 1999>.

RESOLUCION 575 DE 2002

(diciembre 9)

Diario Oficial No. 45.031 de 13 de diciembre de 2002

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES

<Esta versión corresponde a la VERSIÓN ACTUALIZADA DE LA RESOLUCIÓN CRT 87 DE 1997 a partir de la expedición de la Resolución 575 de 2002. Ver Notas del Editor>

Por la cual se modifica la numeración de la Resolución CRT 087 de 1997 y se actualizan sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo.

<Ver Nota del Editor sobre las versiones existentes de la Resolución 87 de 1997>

<Notas del Editor>

<Por efectos técnicos para la publicación de esta obra, la Resolución CRT-87 de 1997 debe ser consultada teniendo en cuenta los siguientes eventos:

- ESTA VERSIÓN: A partir de la publicación de la Resolución 575 de 2002, "Por la cual se modifica la numeración de la Resolución CRT 087 de 1997 y se actualizan sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo">

- Versión [dos](#): Con sus modificaciones a partir de la Resolución CRT-489 de 2002 "Por medio de la cual se expide el Régimen General de Protección a los Suscriptores y Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y se compilan los títulos I, IV, V y VII de la Resolución 087 de 1997 de la CRT" hasta la Resolución [CRT-560](#) de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 44.974 de 24 de octubre de 2002, "Por la cual se modifican los artículos 7.1.16, 7.1.18 y 7.3.5 de la Resolución"

- Versión [original](#): Con sus modificaciones, incluidas las modificaciones introducidas por la Resolución CRT-469-2002.

<Resumen de Notas de Vigencia>

NOTAS DE VIGENCIA:

39. Modificada por la Resolución 2169 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.441 de 14 de agosto de 2009, "Por medio de la cual se modifica el numeral 5 del artículo [4.2.2.3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997"

38. Modificada por la Resolución 2156 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.423 de 27 de julio de 2009, "Por la cual se modifica el artículo [5.8.2](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT [1296](#) de 2005"

37. Modificada por la Resolución 2065 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.283 de 6 de marzo de 2009, "Por la cual se determinan condiciones relativas al acceso a las cabezas de cable submarino, se establecen estas como instalaciones esenciales, y se dictan otras disposiciones"

36 Modificada por la Resolución 2063 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.283 de 6 de marzo de 2009, "Por la cual se modifica el Anexo 006 de la Resolución CRT [087](#) de 1997 y se dictan otras disposiciones"

35. Modificada por la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009, "Por la cual se establecen los criterios y las condiciones para determinar mercados relevantes y para la existencia de posición dominante en dichos mercados y se dictan otras disposiciones"

34. Modificada por la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008, "Por medio de la cual se define el Esquema de Control de Gestión y Resultados para las empresas de TPBC y se dictan otras disposiciones"

33. Modificada por la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008, "Por la cual se expiden las reglas para la gestión, uso, asignación y recuperación del recurso de numeración y se dictan otras disposiciones"

32. Modificada por la Resolución 2014 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008, "Por la cual se expiden las reglas sobre el uso de la infraestructura de que trata el artículo [151](#) de la Ley 1151 de 2007, se modifica la metodología de contraprestación económica y se actualizan los toques tarifarios"

31. Modificada por la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008, "Por medio de la cual se establece el trámite para la Solución de Conflictos entre Operadores de Telecomunicaciones, la Imposición de Servidumbre de Acceso, Uso e Interconexión, y la Fijación de Condiciones de Acceso, Uso e Interconexión, y se dictan otras disposiciones"

30. Modificada por la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008, "Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones"

29. Modificada por la Resolución 1914 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.115 de 17 de septiembre de 2008, "Por la cual se modifica el Título XIII de la Resolución CRT [087](#) de 1997, y se dictan otras disposiciones"

28. Modificada por la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008, "Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT [1732](#) de 2007"

27. Modificada por la Resolución 1813 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.930 de 13 de marzo de 2008, "Por la cual se establecen condiciones para la implementación del sistema de prescripción para el acceso al servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia"

26. Modificada por la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007, "Por medio de la cual se expiden las reglas sobre cargos de acceso y uso a redes fijas y móviles, y se dictan otras disposiciones"

25. Modificada por la Resolución 1745 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.798 de 31 de octubre de 2007, "Por la cual se modifica el artículo [15](#) de la Resolución CRT 570 de 2002"

24. Modificada por la Resolución 1732 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.756 de 19 de septiembre de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"

23. Modificada por la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007, "Por la cual se modifica el Capítulo II del Título XIII de la Resolución CRT [087](#) de 1997, se establecen algunas disposiciones relativas a los Planes Técnicos Básicos y a la administración de códigos de operador para el servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia y se dictan otras disposiciones."

22. Modificada por la Resolución 1672 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.497 de 30 de diciembre de 2006, "Por la cual se modifica el Capítulo I del Título XIII de la Resolución CRT [087](#) de 1997"

21. Modificada por la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006, "Por la cual se modifican las Resoluciones 087 de 1997 y 1236 de 2005"

20. Modificada por la Resolución 1445 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.210 de 14 de marzo de 2006, "Por la cual se deroga el artículo 3.3.8 de la Resolución CRT 087 de 1997"

19. Modificada por la Resolución 1408 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.177 de 9 de febrero de 2006, "Por la cual se modifica el Anexo 3 de la Resolución [087](#) de 1997"

18. Modificada por la Resolución 1361 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.116 de 08 de diciembre de 2005, "Por la cual se modifica el Anexo 2H de la Resolución CRT [087](#) de 1997"

17. Modificada por la Resolución [1301](#) de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.051 de 4 de octubre de 2005, "Por la cual se modifican los artículos [1.2](#) , [4.2.1.4](#). y [4.2.2.11](#) de la Resolución 087 de 1997"

16. Modificada por la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre de 2005, "Por medio de la cual se modifica el Título V y el Título VII de la Resolución [087](#) de 1997"

15. Modificada por la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005, "Por la cual se modifica el Título V de la Resolución CRT [087](#) de 1997 y se dictan otras disposiciones"

14. Modificada por la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005, "Por medio de la cual se modifican los Títulos II, IV, V y VII de la Resolución CRT [087](#) de 1997 y se dictan otras disposiciones"

13. Modificada por la Resolución 1125 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.772 de 24 de diciembre de 2004, "Por la cual se derogan algunos artículos del capítulo VIII del Título II de la Resolución CRT 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"

12. Modificada por la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004, "Por medio de la cual se modifica el Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997 y se dictan otras disposiciones"

11. Modificada por la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004, "Por medio de la cual se modifica el Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997 de la CRT"

10. Modificada por la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004, "Por medio de la cual se modifica el Título X de la Resolución CRT 087 de 1997"

9. Modificada por la Resolución 1008 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.554, de 20 de mayo de 2004, "Por medio de la cual se modifica el artículo 5.3.3 de la Resolución CRT 087 de 1997"

8. Modificada por la Resolución 995 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.538, de 4 de mayo de 2004, "Por medio de la cual se establecen los valores máximos y mínimos para los indicadores que hacen parte del factor de calidad Q para el año 2005"

7. Modificada por la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003, "Por medio de la cual se suprime el Indicador Grado de Servicio del esquema de calidad de los servicios de TPBCL y TPBCLE, y se modifica la Resolución CRT 087"

6. Modificada por la Resolución 785 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.277, de 12 de agosto de 2003, "Por la cual se modifica la actualización de los planes tarifarios del servicio de TPBCL cuando se accede a internet"

5. Modificada por la Resolución 667 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.181, de 8 de mayo de 2003, "Por medio de la cual se establecen los valores máximos y mínimos para los indicadores que hacen parte del factor de calidad Q para el año 2004"

4. Resolución modificada por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003, "Por la cual se establecen algunas disposiciones relativas a la protección de los usuarios, la promoción de la competencia y a la administración del recurso numérico"

3. Resolución 87 de 1997 aclarada por la Resolución 636 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.148, de 4 de abril de 2003, "Por medio de la cual se aclara el contenido del Anexo 2H de la Resolución CRT [087](#) de 1997"

<A la fecha de introducción de esta resolución, el texto original publicado en la página de la CRT, presentaba errores>

2. Resolución 87 de 1997 modificada por la Resolución 580 de 2002, publicada Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002, "Por medio de la cual se establecen los valores máximos y mínimos para los indicadores que hacen parte del factor de calidad Q para el año 2003 y se dictan otras disposiciones"

1. Resolución 87 de 1997 modificada por la Resolución 579 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002, "Por medio de la cual se modifica el Título X de la Resolución CRT 087".

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES,

en ejercicio de las facultades legales que le confiere la Resolución CRT 326 de 2000, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución CRT 326 de 2000, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones delegó en el Director Ejecutivo de la CRT, la facultad de compilar las resoluciones expedidas por la Comisión, reordenar la numeración de las mismas y modificar su numeración si fuere necesario, previa la aprobación del Comité de Expertos Comisionados;

Que se hace necesario establecer un nuevo sistema de numeración para la Resolución CRT 087 de 1997, con el fin de adecuarlo a las modificaciones, adiciones, derogaciones y demás cambios que se realicen al contenido de la mencionada resolución, el cual operará de la siguiente forma:

- El primer dígito corresponderá al Título al cual pertenezca.
- El segundo dígito será equivalente al Capítulo en el cual se encuentre.
- El tercer dígito, indicará el artículo al cual corresponde, el cual se enumerará consecutivamente, iniciando una nueva numeración al empezar otro capítulo.
- Podrá haber un cuarto o quinto dígito los cuales corresponderán a divisiones que los respectivos artículos puedan tener;

Que es importante para el mejor entendimiento y manejo de la Resolución CRT 087 de 1997 actualizar sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo;

Que el Comité de Expertos Comisionados, tal como consta en el Acta 327 del 2 de diciembre de 2002, aprobó la expedición de la presente resolución, por lo que,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. La Actualización de las modificaciones de la Resolución CRT 087 de 1997 y la modificación de su numeración quedarán de la siguiente forma:

<Jurisprudencia Concordante>

- Consejo de Estado Acción Popular, Expediente No. 2352 de 21 de septiembre de 2006, C.P. Dr. Rafael E. Ostau de Lafont Pianeta

- Consejo de Estado Acción Popular, Expediente No. 856 de 27 de abril de 2006, C.P. Dr. Rafael E. Ostau de Lafont Pianeta

TITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTICULO 1.1.1 AMBITO DE APLICACION DE LA RESOLUCION. Esta Resolución se aplica a todos los servicios de telecomunicaciones con excepción de los de radiodifusión sonora, auxiliares de ayuda, especiales y televisión.

ARTICULO 1.1.2 FINALIDAD. Las normas previstas en esta Resolución se expiden con objeto de garantizar los siguientes fines:

1.1.2.1 Promover y estimular la sana competencia maximizando la eficiencia en el sector y apoyando el desarrollo económico nacional.

1.1.2.2 Consolidar un marco regulatorio proactivo, claro, imparcial, estable y que regule lo mínimo posible, el cual proteja al usuario, procure una mayor cobertura de servicios y permita el libre desarrollo del mercado y su integración en mercados internacionales.

1.1.2.3 Asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, garantizando la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la ampliación permanente de su cobertura mediante un régimen tarifario justo.

1.1.2.4 Cumplir con los compromisos adquiridos por Colombia en la lista de compromisos sobre Telecomunicaciones Básicas de la Organización Mundial de Comercio (OMC) y demás tratados internacionales.

CAPITULO II.

DEFINICIONES.

ARTICULO 1.2 DEFINICIONES. Para los efectos de la interpretación de la presente resolución, se adoptan las siguientes definiciones, las contenidas en las demás normas legales reglamentarias y regulatorias, y las que señale la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):

Acceso Igual-Cargo Igual: Acceso Igual es el que se presta a los operadores de características similares en las mismas condiciones de calidad y especificaciones técnicas. Cargo Igual es una misma remuneración por el acceso y utilización que se causa cuando se cumplen las condiciones de acceso igual.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Acceso Universal. Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usuario de la red de telecomunicaciones del Estado y de cualquier otra red de telecomunicaciones en el exterior.

Para efectos de los Planes de Telefonía Social, Acceso Universal es la facilidad que tiene la población de acceder a servicios de telecomunicaciones a una distancia aceptable con respecto a los hogares. El significado de distancia aceptable dependerá de los medios de transporte disponibles al usuario para acceder al servicio de telecomunicaciones.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 1 56/99 ARTÍCULO 1°)

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

Banda ancha. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Se refiere a la habilidad de una línea de acceso o enlace inalámbrico conectado a una red de telecomunicaciones de permitir el acceso a contenido, aplicaciones y servicios de manera continua, algunos de los cuales pueden ocurrir de forma simultánea.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Capacidad de Transporte: Para efectos de la prestación del servicio de TPBC, es la disponibilidad que hay entre dos puntos de una red que permite establecer entre ellos una señal de telecomunicaciones y que se puede medir en términos de número de canales o bits por segundo, entre otras unidades, sin perjuicio de lo establecido en los reglamentos sobre la materia.

Call-Back: Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional. No se consideran llamadas de "Call-

Back" las que involucran acuerdos entre operadores de TPBCLDI legalmente establecidos y conectantes internacionales.

Cargo de acceso y uso de las redes: Es el peaje pagado a los operadores, por parte de otros operadores, por concepto de la utilización de sus redes, medido en términos de unidades de tiempo o cualquier otro concepto que resulte apropiado para tal efecto.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Cargo básico. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada operador.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

CITS: Centros Integrados de Telefonía Social.

Cláusula de período de permanencia mínima: <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada Cláusula de período de permanencia mínima:

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

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 o usuario se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivas las sanciones a que haya lugar.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCION 489/02 ARTÍCULO 1°)

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

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 336/00 ARTÍCULO 1°)

Cláusula de sanciones o multas por terminación anticipada: (DEFINICIÓN DEROGADA POR LA RES. 489/02 ARTÍCULO 1°)

Código de operador de TPBCLD. <Definición adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Identificador numérico asignado a los operadores del servicio de TPBCLD, para permitir el acceso de sus usuarios a través del sistema de multiacceso.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

CÓDIGO DE RED: <Definición adicionada por el artículo [2](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Cifra o secuencia de cifras que permite la diferenciación exclusiva de una red fija o móvil, con el objeto de facilitar la identificación de sus suscriptores o sus servicios en el ámbito nacional e internacional.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [2](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

Comercialización de servicios de TPBC: Actividad por la cual una persona jurídica legalmente establecida compra servicios o líneas a un operador de TPBC para ofrecerla a terceros.

Comercializador de servicios de TPBC: Es aquella persona jurídica legalmente establecida que ejerce la comercialización de servicios de TPBC.

Comité de expertos extendido: Es el Comité de Expertos Comisionados con participación de delegados del Departamento Nacional de Planeación, de la SSPD y del Ministerio de Comunicaciones.

Conectante internacional: Es el operador de otro país que cursa el tráfico de larga distancia internacional, entrante o saliente de Colombia, que se destina u origina en un operador del servicio de TPCLDI previa existencia de un acuerdo.

Contrato de acceso, uso e interconexión: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los operadores solicitante e interconectante con respecto al acceso, uso e interconexión de sus redes de telecomunicaciones y las condiciones de carácter legal, técnico, comercial, operativo y económico que gobiernan el acceso, uso e interconexión. Hacen parte del contrato de acceso, uso e interconexión sus anexos, adiciones, modificaciones o aclaraciones.

Contrato de condiciones uniformes: Es el contrato consensual, en virtud del cual el operador de TPBC presta a los usuarios sus servicios a cambio

de un precio definido en dinero, de conformidad con estipulaciones definidas por él para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Regula en su integridad las relaciones operador-usuario.

Costo de interconexión: Es el valor de las inversiones y gastos necesarios para interconectar las redes, a partir del punto de interconexión hacia la red del operador solicitante. Se incluyen, entre otros, los equipos de interconexión, los medios de acceso, los equipos, sistemas, soportes lógicos, dispositivos y órganos de conexión.

Costo medio de referencia: Es el componente anualizado del costo medio de largo plazo por línea telefónica, calculado en un período equivalente a la vida útil del sistema. Para efectos del cálculo por línea, se toma en cuenta la capacidad de líneas en servicio del sistema actual y la demanda incremental debida a los proyectos de expansión.

Costo medio variable de corto plazo: Son los costos variables totales de un año divididos por la unidad de producción, bien sea líneas, unidades de tráfico o unidades de tiempo, entre otras. Se entienden como costos variables totales aquellos costos que fluctúan con el tráfico o nivel de producción de un operador de TPBC.

Costos para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante: Es el valor de las inversiones y gastos necesarios para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante a partir del punto de interconexión hacia el interior de su red.

Coubicación: Es el suministro de espacio y de los servicios involucrados en los predios del operador interconectante, con el fin que el operador solicitante pueda colocar en él los equipos necesarios para la interconexión o para el acceso a los usuarios finales.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

CRT: Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Desagregación: Es la separación de elementos (físicos y/o lógicos), funciones o servicios de una red de telecomunicaciones, con objeto de darles un tratamiento específico y cuyo costo puede determinarse por separado.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio de Telecomunicaciones.

ESP: Empresa de Servicios Públicos: es una sociedad por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de que trata la Ley [142](#) de 1994.

Espectro electromagnético: Es el conjunto de todas las frecuencias de emisión de los cuerpos de la naturaleza. Comprende un amplio rango que va desde ondas cortas (rayos gamma, rayos X), ondas medias o intermedias (luz visible), hasta ondas largas (las radiocomunicaciones actuales).

Factor de calidad (Q). <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Factor que permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL ofrece a sus clientes. Su valor se establece a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2 del Anexo 007 debidamente normalizados.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Factor de ajuste por productividad (X). <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad en la prestación del servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del dos por ciento (2%) anual.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Indicadores de gestión: Son medidas objetivas de resultados alrededor de diversos objetivos, utilizadas para asegurar su mejoramiento y evaluación y medir el desempeño.

Índice de Precios al Consumidor, IPC. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Índice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es calculado por el DANE y la meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Ingresos brutos totales: Es el total de los ingresos percibidos por un operador de TPBCL por concepto de la prestación de los servicios de TPBCL, sin descontar ningún valor.

Instalaciones: Son los elementos de la infraestructura de los operadores.

Instalaciones esenciales: Todo elemento o función de una red o servicio que sea suministrado exclusivamente o de manera predominante por un operador o por un número limitado de los mismos, cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo técnico o en lo económico.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Instalaciones suplementarias: Toda instalación de una red o servicios relacionada directamente con la prestación del servicio, que no sean instalaciones esenciales.

Integración vertical: Posibilidad de que los operadores de TPBC puedan prestar simultáneamente los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

Integridad del Sistema de Medición del Consumo: Se refiere a que la información presentada en cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Medición del Consumo refleje correctamente el origen, tipo, destino y la duración del servicio prestado.

Interconexión: Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Interconexión directa: Es la interconexión entre las redes de dos operadores que comparten al menos un punto de interconexión entre ellas, con objeto de lograr el interfuncionamiento de las redes conectadas y la interoperabilidad de los servicios.

Interconexión indirecta: <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución 1301 de 2005. Ekl nuevo texto es el siguiente:> Es la interconexión que permite a cualquiera de los operadores interconectados cursar el tráfico de otros operadores, donde uno de los operadores involucrados actúa como operador de tránsito, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio.

El solo servicio portador entre dos redes no se considera interconexión indirecta.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución 1301 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.051 de 4 de octubre de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto anterior a la Resolución 575 de 2002:

Interconexión indirecta: Es la interconexión que permite a cualquiera de los operadores interconectados, cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectante, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio. El solo servicio portador entre dos redes no se considera interconexión indirecta.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Interfuncionamiento de las redes: Es el correcto funcionamiento de dos redes interconectadas.

Interoperabilidad de los servicios: Es el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan sobre dos redes interconectadas.

Llamada completada: Llamada fructuosa según las definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT.

Negociación directa: Es el procedimiento mediante el cual los operadores solicitante e interconectante acuerdan mutuamente las condiciones y términos del contrato de acceso, uso e interconexión, ciñéndose a las condiciones requeridas para tal negociación en la ley y la presente resolución.

Nodo: Es el elemento de red, ya sea de acceso o de conmutación, que permite recibir y reenrutar las comunicaciones.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Nodo de interconexión: Es el nodo vinculado directamente con el punto de interconexión.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Oferta Básica de Interconexión -OBI-: Es el proyecto de negocio que un operador pone en conocimiento general y que contiene los elementos esenciales para la interconexión.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

OMC: Organización Mundial del Comercio.

Operador: Es la persona jurídica pública, mixta o privada que es responsable de la gestión de un servicio de telecomunicaciones en virtud de autorización, licencia o concesión, o por ministerio de la ley. Esta Resolución se refiere indistintamente al operador y al concesionario.

Operadores de acceso. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Operadores a través de los cuales el usuario accede al servicio de TPBCLD, como son

los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMC, PCS y los operadores de telecomunicaciones que utilizan sistemas de acceso troncalizado, Trunking.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

Operador de destino: Es el operador a cuya red pertenece el usuario o servicio a donde va dirigida una determinada comunicación.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Operador de origen: Es el operador a cuya red pertenece el usuario que origina una determinada comunicación.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Operador de TPBC: Se entiende como tal cualquier operador del servicio de TPBCL, TPBCLE, TPBCLD o TMR, en los términos de la Ley [142](#) de 1994.

Operador de tránsito: Es el operador que interconecta, a través de su propia red, dos o más redes de dos operadores distintos.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Operador interconectante: Es el operador al cual se le solicita y provee interconexión.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Operador solicitante: Es el operador que presta, o se alista a prestar, un servicio de telecomunicaciones y para tal efecto solicita, por derecho propio, interconexión con otra red, en los términos y condiciones establecidos en la ley y en la presente resolución.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Participación indirecta: Es la participación de una empresa en el capital de otra, a través de interpuesta persona o en asociación con otra empresa, socio o sociedad.

PCS: Servicios de Comunicación Personal.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Períodos mínimos de conservación de planes. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Se refiere al plazo mínimo que un usuario de servicios de TPBCL o TPBCLE debe permanecer en alguno de los planes tarifarios elegidos o a él aplicables.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Plan de expansión: Conjunto de previsiones adoptadas por un operador de TPBC tendientes a ampliar su infraestructura destinada a la prestación de servicios de TPBC.

Plan de Gestión y Resultados: Es el conjunto ordenado de objetivos, estrategias y metas propuestas por los operadores de TPBC en un horizonte de corto, mediano y largo plazo el cual, con base en un diagnóstico inicial y en la proyección de su escenario futuro, busca garantizar la mejora continua de la gestión de la Empresa, de acuerdo con el artículo [2°](#) de la Ley 142 de 1994.

Plan Tarifario Básico. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Plan Tarifario obligatorio que debe ser ofrecido por un operador de TPBCL sometido al régimen regulado de tarifas bajo el esquema de tope de precios, de acuerdo con las condiciones fijadas por la CRT.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Planes alternativos. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Planes tarifarios ofrecidos por un operador de TPBCL a sus usuarios, diferentes al Plan Tarifario Básico, los cuales se encuentran sometidos al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Planes Técnicos Básicos: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que determinan las características técnicas fundamentales de la RTPC. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

Portabilidad numérica: Es el servicio mediante el cual un usuario de TPBC puede mantener el mismo número o identificación telefónica aun cuando cambie de operador o de domicilio.

Posición dominante: Es la posibilidad de determinar, directa o indirectamente, las condiciones de un mercado.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Precio de la restricción regulatoria, Prr. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Precio máximo por minuto definido por la CRT, que constituye el tope de tarifas que podrá cobrar el operador en el esquema de tope de precios.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

Procesos críticos: Son las actividades fundamentales para la supervivencia de un operador de TPBC de acuerdo con el objeto social de la misma.

Procesos de apoyo: Son las actividades que soportan los procesos críticos de un operador de TPBC.

Proceso de facturación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata la Ley [142](#) de 1994.

Proceso de tarificación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se le aplica un valor monetario a los consumos medidos en el proceso de tasación.

Proceso de tasación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata la Ley [142](#) de 1994.

Programa de gestión: Corresponde al conjunto de acciones que deben adoptar los operadores de TPBC en el evento de que en el proceso de control y vigilancia a su gestión realizada por la SSPD arroje como resultado un posible incumplimiento a las metas establecidas en el plan de gestión y resultados aprobados por el Ministerio de Comunicaciones.

Programas de Telefonía Social: Los programas de telefonía Social son aquellos que tienen por objeto promover y financiar proyectos para la prestación de servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y urbanas del territorio nacional, caracterizadas por la existencia de usuarios con altas necesidades básicas insatisfechas.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 156/99 ARTÍCULO 2°)

Prueba de imputación: Operación que sirve para comprobar la obligación que tienen los operadores de telecomunicaciones de que la tarifa impuesta por la utilización de una instalación esencial, la prestación de servicios adicionales o el suministro de espacio físico, sea igual a la tarifa que se cobraría a sí mismo el proveedor por el uso de la instalación.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Punto de interconexión: Es el punto físico en donde se efectúa la conexión entre dos redes, para permitir su interfuncionamiento y la interoperabilidad de los servicios que estas soportan.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Red Telefónica Pública Conmutada "RTPC": Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el exterior. Incluye las redes de los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

Separación contable: Es la presentación de la información económica y financiera de un operador de TPBC de manera separada para cada servicio prestado, sin perjuicio de las disposiciones legales y las establecidas por el Contador General de la Nación y la SSPD.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, "TPBC": Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz o a través de la RTPC con acceso generalizado al público. Cuando en la presente resolución se haga referencia a los servicios u operadores de los servicios de TPBC, se entenderán incluidos los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL) Local Extendida (TPBCLE), Telefonía Móvil Rural (TMR) y Telefonía Pública Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD).

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia, "TPBCLD": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBCL, TPBCLE y TMR del País, o entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero. Este servicio comprende los servicios de TPBCLDN y TPBCLDI.

Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Nacional o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional, "TPBCLDN": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBC local y/o local extendida del país.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional, "TPBCLDI": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí

mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero.

Servicio de Telefonía pública Básica Conmutada Local, "TPBCL": Es el servicio de TPBC uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la Red Telefónica Conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio.

Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada Local Extendida o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida, "TPBCLE": Es el servicio de TPBC prestado por un mismo operador a usuarios de un área geográfica continua conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando esta no supere el ámbito de un mismo departamento.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural (TMR): Es la actividad complementaria del servicio de TPBCL que permite la comunicación a usuarios ubicados fuera de la cabecera municipal, o en un municipio con población total menor a 7.000 habitantes de acuerdo con el censo realizado en 1993, o en un corregimiento departamental, con cualquier usuario ubicado dentro del mismo municipio.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 155/99 ARTÍCULO 1°)

Servicios especiales: (DEFINICIÓN DEROGADA POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 1°)

Servicios especiales de interés social o Servicios de Urgencia: (DEFINICIÓN DEROGADA POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 1°)

Servicio portador: Es aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Comprende los servicios que se hacen a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes y los que se hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de estos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.

Servicio universal. Se entiende por Servicio Universal aquel que pretende llevar el acceso generalizado a los hogares de los servicios básicos de telecomunicaciones, iniciando con el servicio de telefonía y posteriormente integrando otros servicios a medida que los avances tecnológicos y la disponibilidad de recursos lo permitan.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 156/99 ARTÍCULO 1°)

Servicios adicionales: Son todos aquellos servicios que atienden necesidades específicas relacionadas con la actividad de interconexión, los cuales pueden contratarse por separado. Entre tales servicios adicionales se encuentran los servicios de medición y registro de tráfico, gestión operativa de reclamos, fallas y errores.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 1°)

Servicios semiautomáticos y especiales: Son todos aquellos servicios de que trata el artículo [29](#) contenido en el Decreto 25 de 2002 o las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 1°)

Servicios suplementarios: Son aquellos servicios suministrados por una red de TPBC, además de su servicio o servicios básicos, entre otros los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto.

Servidumbre de acceso, uso e interconexión: Es el acto administrativo mediante el cual la CRT impone los derechos y obligaciones a los operadores solicitante e interconectante y prevé las condiciones de carácter técnico, comercial, operativo y económico del acceso, uso e interconexión de las redes.

Sistema de medición del consumo: Es el conjunto de definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones de la empresa, organizado en tres procesos básicos a saber: tasación, tarificación y facturación.

Sistema de multiacceso. <Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un código de operador que lo identifica, para que le curse cada llamada.

<Notas de Vigencia>

- Definición modificada por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

Sistema de multiacceso: Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un prefijo que lo identifica, para que le curse cada llamada.

Sistema de prescripción. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Mecanismo de acceso por medio del cual el usuario de los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMC, PCS y de los operadores de telecomunicaciones que utilizan sistemas de acceso troncalizado, Trunking, establece un acuerdo con un único operador de TPBCLD para cursar llamadas de Larga Distancia a través de su red mediante la marcación del código de prescripción, para

lo cual debe ser registrado por el respectivo operador de acceso, a fin de realizar el enrutamiento de las respectivas llamadas.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

Sitio de interconexión: Areas relacionadas directamente con el punto de interconexión.

SIUST: <Definición adicionada por el artículo [2](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [2](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

SUI: <Definición adicionada por el artículo [2](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Sistema único de Información.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [2](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

Suscriptor: Es la persona natural o jurídica con la cual un operador ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

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

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 1°)

Tasa contable: Es un valor acordado entre un operador de TPBCLDI y un interconectante internacional, con el fin de distribuir los ingresos recibidos por las llamadas internacionales cursadas entre ellos, en concordancia con el reglamento de la UIT.

Tasa de retorno razonable o utilidad razonable: Es la que permite remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en que lo habría remunerado una actividad eficiente en un sector de riesgo

comparable, la cual será estimada por el Departamento Nacional de Planeación.

Teléfono público: Aparato telefónico de acceso generalizado al público, conectado a la RTPC, por medio del cual se prestan servicios de telecomunicaciones.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 115 /98 ARTÍCULO 1°)

Tráfico internacional entrante: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, destinadas a usuarios ubicados en el territorio colombiano y facturadas por el operador extranjero.

Tráfico internacional saliente: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, originadas por suscriptores ubicados en el territorio colombiano, destinadas a usuarios ubicados en el extranjero y facturadas por el operador al suscriptor que origina la llamada.

TMC: Telefonía Móvil Celular.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 469/02 ARTÍCULO 2°)

Tope de precios. <Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Esquema tarifario basado en la fijación de un precio máximo por minuto, que consta de un cargo básico y uno variable.

<Notas de Vigencia>

- Definición adicionada por el artículo [1](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Lo no expresamente definido en esta resolución, se entenderá que se ajusta a su sentido natural y obvio. Las palabras técnicas se tomarán en el sentido de quienes profesan la misma ciencia o profesión, salvo que claramente aparezca que se han tomado en sentido diverso.

TITULO II.

REGIMEN DE SERVICIOS DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA.

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

ARTICULO 2.1.1. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS DE TPBC. Los servicios de TPBC deberán ser utilizados como instrumento para impulsar el desarrollo político, económico y social del país con objeto de elevar el nivel y la calidad de vida de los habitantes en Colombia. Los servicios de TPBC serán utilizados responsablemente para contribuir a la defensa de la democracia, a la promoción de la participación de los colombianos en la vida de la Nación y la garantía de la dignidad humana y de otros derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, y para asegurar la convivencia pacífica.

ARTICULO 2.1.2 RED DE TELECOMUNICACIONES DEL ESTADO. La red de telecomunicaciones del Estado es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos y a través de la cual se prestan los servicios al público. Hacen parte de la red los equipos de conmutación, transmisión y control, cables y otros elementos físicos, el uso de los soportes lógicos, y la parte del espectro electromagnético asignada para la prestación de los servicios y demás actividades de telecomunicaciones. La red de telecomunicaciones del Estado comprende además aquellas redes cuya instalación, uso y/o explotación se autoricen a personas naturales o jurídicas privadas para la operación de servicios de telecomunicaciones en las condiciones que se determinan en la presente resolución.

ARTICULO 2.1.3 RED DE TELECOMUNICACIONES, UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL. El establecimiento, instalación, expansión, modificación, ampliación, renovación y utilización de la red de telecomunicaciones del Estado o de cualquiera de sus elementos, constituyen motivos de utilidad pública e interés social.

ARTICULO 2.1.4 CLASIFICACION DE SERVICIOS. Para los efectos de la presente resolución los servicios de TPBC se clasifican de la siguiente manera:

2.1.4.1 Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL).

2.1.4.2 Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida (TPBCLE).

2.1.4.3 Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD).

2.1.4.3.1 Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional (TPBCLDN).

2.1.4.3.2 Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional (TPBCLDI).

2.1.4.4 Servicio de Telefonía Local Móvil en el Sector Rural (TMR).

ARTICULO 2.1.5 PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. La prestación de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR.

TMR no requiere concesión de licencia, salvo los permisos y licencias descritos en los artículos [25](#) y [26](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 2.1.6 PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCLD. Para prestar servicios de TPBCLD es necesario contar con licencia otorgada por el Ministerio de Comunicaciones, según lo dispuesto en la Resolución CRT [086](#) de 1997.

ARTICULO 2.1.7 LIBERTAD PARA CONSTRUCCION DE REDES PARA EL TRANSPORTE DE TPBC. En concordancia con el párrafo del artículo 1° y el artículo 2° del Decreto 1119 de 1997, la construcción, operación y modificación de redes para el transporte y distribución de los servicios de TPBC se rige exclusivamente por la Ley [142](#) de 1994 y por las normas ambientales, sanitarias y municipales a que hacen referencia los artículos [25](#) y [26](#) de la citada ley.

En consecuencia, las empresas que deseen construir y operar dichas redes para el transporte de TPBC, sólo requerirán los permisos indicados en el presente artículo, en concordancia con lo establecido por la CRT, en cuanto a competencia e interconexión se refiere. Una vez obtenidos dichos permisos por parte de las entidades correspondientes, los operadores de TPBC podrán ejercer el derecho de utilizar las redes, y en especial su capacidad de transporte.

CAPITULO II.

COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC.

ARTICULO 2.2.1 COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de TPBC podrán permitir la comercialización de sus servicios a través de personas jurídicas legalmente establecidas, en términos razonables y condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 2.2.2 REGISTRO. Las empresas comercializadoras de TPBC deberán inscribirse ante la CRT y la SSPD utilizando el formato único de registro.

ARTICULO 2.2.3 RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO. En los casos en que el servicio de TPBC sea prestado a través de un comercializador, este se someterá a las normas contenidas en la presente resolución y deberá responder frente al usuario, entre otros, por la prestación del respectivo servicio, por la calidad, eficiencia del mismo y por los errores de facturación. Así mismo deberá responder frente a terceros por los perjuicios que les ocasione en desarrollo de sus actividades, de conformidad con las normas comunes.

ARTICULO 2.2.4 PROTECCION DE LOS USUARIOS. Además del cumplimiento de las normas generales sobre protección de los derechos de los usuarios, los comercializadores de TPBC deberán:

2.2.4.1 Informar a los usuarios las tarifas y las condiciones comerciales que se aplicarán por la prestación de dichos servicios.

2.2.4.2 Informar a los usuarios su nombre, dirección y número telefónico gratuito donde atenderán quejas y reclamos.

ARTICULO 2.2.5 DISCRECIONALIDAD DE COMERCIALIZACION. Los operadores de TPBC no estarán obligados a comercializar sus servicios a través de terceros.

PARAGRAFO. Se exceptúa de esta norma y de lo dispuesto en el artículo 2.2.1. precedente, la obligación de los operadores de TPBC contenida en el artículo 6.7.2. de la presente resolución.

(PARÁGRAFO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 115/98 ARTÍCULO 2°).

CAPITULO III.

ALCANCE DEL PLAN DE TELEFONIA SOCIAL.

ARTICULO 2.3.1 ALCANCE GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE TELEFONIA SOCIAL. Los programas de Telefonía Social deberán fomentar el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y urbanas del país que no cuentan con acceso a los mismos. Así mismo, deberán orientarse prioritariamente a garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, y en segunda instancia para desarrollar el servicio universal de telecomunicaciones.

ARTICULO 2.3.1.1 ALCANCE DEL PROGRAMA COMPARTEL DE TELEFONIA SOCIAL 1999 - 2000. El alcance del programa Compartel de Telefonía Social estará orientado a solucionar la problemática de acceso universal de las zonas rurales del territorio nacional. Para ello, se instalarán puntos de telecomunicaciones comunitarias en los principales centros poblados de las zonas rurales del país que no cuentan con servicios de telecomunicaciones, o en los que la cobertura de los mismos es insuficiente.

ARTICULO 2.3.1.2 ALCANCE DE LOS PROGRAMAS DE TELECOMUNICACIONES SOCIALES 2002-2003. El alcance de los Programas de Telecomunicaciones Sociales 2002-2003, estará orientado a reducir la brecha existente en el acceso y universalización de servicios de telecomunicaciones, enfocándose en servicios socialmente prioritarios, promoviendo el desarrollo de la sociedad de la información.

En los proyectos de expansión de cobertura y reposición de infraestructura orientada a proveer servicios de acceso comunitario (Acceso Universal) se considerará la posibilidad de financiar planes de negocio que incluyan la inversión y los costos recurrentes de los operadores cuando no haya otra forma viable de llevar el servicio. De otro lado, en programas orientados a la prestación de servicios domiciliarios (Servicio Universal), los recursos se utilizarán para financiar exclusivamente costos de inversión salvo cuando a costos eficientes la operación resulte deficitaria.

Para llevar a cabo el alcance de los programas de telecomunicaciones sociales 2002-2003 se deberán tener en cuenta los siguientes programas:

2.3.1.2.1 Programa Compartel de Telecentros: Garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones en las cabeceras municipales y principales centros poblados del territorio nacional que no cuentan con éstos o son insuficientes, a través del establecimiento de centros comunitarios de telecomunicaciones sociales que presten servicios de voz, fax e Internet.

2.3.1.2.2 Programa Compartel de Telefonía Rural Comunitaria: Continuar proporcionando acceso universal para las zonas rurales del país, mediante el establecimiento de puntos de telecomunicaciones comunitarias en localidades rurales que no cuentan con dichos servicios en la actualidad.

2.3.1.2.3 Proyectos de Telefonía Social Domiciliaria: Promover el desarrollo del servicio universal fomentando el establecimiento de operadores que presten los servicios de telefonía social domiciliaria, priorizando la asignación de los recursos a aquellos departamentos en donde se concentren localidades con demanda del servicio, con mayor población, y hacia proyectos técnica y económicamente viables.

2.3.1.2.4 Planes Bianuales de Ampliación, Reposición y Mantenimiento: Se deberá avanzar en la elaboración de planes bianuales de ampliación, reposición y mantenimiento de las Redes de Telefonía Social y/o rural, en aquellas localidades con baja densidad de líneas que muestren una alta demanda insatisfecha y donde la infraestructura instalada presente altos índices de obsolescencia y fallas.

2.3.1.2.5 Banco de Proyectos: Desarrollar un banco de proyectos que canalice las necesidades de telecomunicaciones de la población. Este mecanismo deberá identificar, formular e implementar planes y acciones, de una manera objetiva y transparente, que permitan el acceso y utilización del servicio y la infraestructura de telecomunicaciones a las poblaciones carentes o deficitarias de este, y que cuente con la participación y aportes de las entidades y comunidades locales.

2.3.1.2.6 Proyectos para el Desarrollo de la Infraestructura Nacional de Banda Ancha: Fomentar proyectos que permitan el desarrollo de la infraestructura de transporte necesaria para prestar servicios de banda ancha en las zonas rurales y urbanas que presenten el mayor potencial de beneficio con este tipo de tecnología, con el objetivo de promocionar el desarrollo económico y social del país, siguiendo con los lineamientos y políticas establecidas en el documento Conpes 3072 de febrero 9 de 2000 de la Agenda de Conectividad.

(CAPÍTULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 527/02 ARTÍCULO 1º)

CAPITULO IV.

SERVICIOS CLANDESTINOS.

ARTICULO 2.4.1 CLANDESTINIDAD DEL SERVICIO. Cualquier servicio de TPBCLD no autorizado por el Ministerio de Comunicaciones en los términos de la presente resolución, o de las normas vigentes, será considerado clandestino. El Ministerio de Comunicaciones y las autoridades militares y de policía, procederán a suspender y decomisar los equipos, sin perjuicio de las demás acciones de orden civil, administrativo o penal a que hubiere lugar.

PARAGRAFO. Igualmente se consideran actividades clandestinas entre otros el uso fraudulento de las interconexiones entre redes, la distorsión de tráfico, la utilización de las redes de otros operadores sin acuerdos previos de interconexión o servidumbre.

ARTICULO 2.4.2 PRESTACION NO AUTORIZADA DE SERVICIOS DE TPBC. Está prohibida la promoción, publicidad, ofrecimiento o cualquier actividad que tenga por objeto la utilización de métodos de comunicación de TPBC no autorizados que degraden la calidad de la RTPC, tales como las modalidades de inversión intencional del sentido de llamadas conocida como "Call-back", o cualquier modalidad similar o uso ilegal de las redes y el fraude en la utilización de la RTPC.

ARTICULO 2.4.3 USO CLANDESTINO DE LAS REDES DE TPBCL. El enrutamiento directo del tráfico de TPBCLD simulándolo como tráfico de TPBCL se constituye un uso clandestino de las redes y estará sujeto a las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

(ARTÍCULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 104/97 ARTÍCULO 7°).

CAPITULO V.

SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE.

ARTICULO 2.5.1 SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. Para efectos de la presente resolución se entiende por Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, el daño grave o la alteración grave que amenacen o impidan la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de TPBC, como la producida por fenómenos naturales, por efectos y accidentes catastróficos y por actos del hombre al margen de la ley.

ARTICULO 2.5.2 DECLARACION DE LA SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. El Ministro de Comunicaciones podrá declarar mediante Resolución y oído el concepto del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, la existencia de la situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones; de igual manera declarará su terminación cuando la situación haya sido plenamente superada.

ARTICULO 2.5.3 AUTORIZACIONES TEMPORALES. Una vez declarada la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, las empr esas que presten servicios de telecomunicaciones y que se

encuentren debidamente autorizadas podrán prestar el servicio de TPBC afectado en forma transitoria a partir de la declaración de la misma y hasta su terminación formal, utilizando para tal efecto cualquiera de las redes del Estado.

El Ministerio de Comunicaciones expedirá las licencias y demás condiciones a que haya lugar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la declaración de la Situación de Gravedad Inminente.

PARAGRAFO. La autorización para prestar el servicio de TPBC en forma transitoria, no concederá más derechos que los previstos en ella y no dará lugar a ningún tipo de indemnización en favor del operador que prestó los servicios de TPBC durante la vigencia de la misma.

ARTICULO 2.5.4 REGIMEN TARIFARIO. Las tarifas aplicables a aquellos servicios que presten temporalmente los operadores de telecomunicaciones de que trata el presente Capítulo, se hallarán bajo el régimen de libertad vigilada de tarifas y para tal efecto dichos operadores podrán adelantar las actividades de facturación y recaudo a los usuarios que utilicen estos servicios mientras dure la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones.

Una vez terminada la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, los operadores que hubiesen cobrado tarifas excesivas, a juicio del Comité de Expertos Comisionados de la CRT o de la SSPD, o que hubieran incurrido o existan indicios de haber incurrido en abuso de posición dominante frente a los usuarios de los servicios prestados en forma temporal, deberán presentar la estructura de costos en que incurrieron para prestar el servicio aludido.

ARTICULO 2.5.5 CONCILIACIONES DE CUENTAS ENTRE OPERADORES. Las conciliaciones de cuentas entre los operadores que utilicen las redes de telecomunicaciones del Estado, de propiedad de otros operadores, deberán hacerse dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de terminación de la autorización para la prestación de los servicios en las Situaciones de Gravedad Inminente.

En dichas conciliaciones se tendrán en cuenta, entre otros, los correspondientes cargos de acceso y los servicios adicionales de facturación y recaudo, conciliados por los operadores o en caso contrario, determinados por la CRT.

ARTICULO 2.5.6 CONDICIONES DE INTERCONEXION. Las condiciones de la interconexión serán determinadas por las partes de común acuerdo. Dichos acuerdos deberán ser remitidos a la CRT dentro de los treinta (30) días siguientes a su firma. Si no existiere acuerdo entre las partes, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT podrá imponer a las mismas una servidumbre provisional en forma inmediata, para garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los servicios afectados, sin que se apliquen para tales efectos los términos y procedimientos establecidos en el Título IV de la presente resolución.

ARTICULO 2.5.7 AMBITO DE APLICACION. De la autorización a que alude el presente Capítulo, solamente podrá hacerse uso mientras dure la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones y con el objeto de superarla. En las situaciones de normalidad, quienes presten los servicios de TPBC deberán cumplir estrictamente con los requisitos y procedimientos determinados por la CRT.

ARTICULO 2.5.8 SANCIONES. Quienes actúen en contravención a lo establecido en el artículo anterior, se harán acreedores a la imposición de todas las sanciones derivadas de tal conducta, en especial las contempladas en el artículo [50](#) del Decreto 1900 de 1990, el artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto [1137](#) de 1996, si fuere el caso. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que corresponda aplicar al Ministerio de Comunicaciones, a la SSPD y a otras autoridades, de conformidad con lo establecido en la ley y de la iniciación de las acciones penales a que haya lugar.

ARTICULO 2.5.9 SITUACIONES DE EMERGENCIA, DESASTRE O CALAMIDAD PUBLICA. Cuando el Presidente de la República o la autoridad competente, de conformidad con los mandatos de la Ley 46 de 1988 y demás normas aplicables, declaren las situaciones de Emergencia, Desastre o Calamidad Pública y si de dicha situación se estima que se encuentra amenazada la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de TPBC, el Ministro de Comunicaciones, oído el concepto del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, podrá también, con tal fundamento, declarar la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones y aplicar en consecuencia los mandatos del presente Capítulo.

CAPITULO VI.

CLAUSULAS EXORBITANTES.

ARTICULO 2.6.1 INCLUSION DE CLAUSULAS EXORBITANTES. Todos los Operadores de TPBC sometidos a la regulación de la CRT deberán incluir las cláusulas exorbitantes o excepcionales al derecho común de terminación, modificación o interpretación unilaterales del contrato, de sometimiento a las leyes nacionales, de caducidad administrativa y de revisión, en los contratos de obra, de consultoría y suministro de bienes, cuyo objeto esté directamente relacionado con la prestación del servicio y su incumplimiento pueda acarrear como consecuencia directa la interrupción en la prestación del mismo.

ARTICULO 2.6.2 REGIMEN APLICABLE A LAS CLAUSULAS EXORBITANTES. En los casos señalados en los artículos anteriores, todo lo relativo a las Cláusulas Exorbitantes se regirá por lo dispuesto en lo pertinente, en la Ley [80](#) de 1993; los actos en que se ejerciten esas facultades estarán sujetos al control de la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

CAPITULO VII.

ACCESO A LOS USUARIOS.

ARTICULO 2.7.1 ACCESO A LOS USUARIOS. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCLD solamente podrán acceder a los usuarios a través de las redes de operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR, TMC, PCS y de servicios de acceso troncalizado, Trunking, con excepción de los teléfonos públicos que presten este servicio.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Concordancias>

Resolución CRT 1720 de 2007; Art [2](#) ([13.2.9.1](#))

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 2.7.1 Los operadores de TPBCLD, solo podrán acceder a los usuarios a través de operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TMC, con excepción de los teléfonos públicos que presten este servicio.

ARTICULO 2.7.2 INDICADOR DE OPERADOR DE TPBCLD. <Artículo derogado por el artículo [6](#) de la Resolución 1720 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [6](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

<Concordancias>

Resolución CRT 1720 de 2007; Art [2](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 2.7.2 En concordancia con el artículo [30](#) de la Resolución CRT 086 de 1997 y dentro del marco de las previsiones de los artículos [67.1](#) y [73.5](#) de la Ley 142 de 1994, con el fin de promover la sana competencia entre los operadores del servicio de TPBCLD, se solicita al Ministerio de Comunicaciones otorgar a los operadores del servicio de larga distancia nacional e internacional los indicadores de numeración correspondientes, para que los usuarios puedan acceder libremente a la escogencia del operador, de tal manera que sólo se puedan empezar a usar dichos indicadores cuando existan, al menos, dos operadores de TPBCLD en competencia.

ARTICULO 2.7.3 LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL SISTEMA MULTIACCESO.

(ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO [10](#))

CAPITULO VIII.

CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO.

ARTICULO 2.8.1 INSTALACION DEL CENTRO DE CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO EN EL TERRITORIO NACIONAL. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Para iniciar operaciones en Colombia, los nuevos operadores de TPBCLDI deberán contar con un centro de conmutación internacional donde se realice la conmutación y medición del tráfico internacional entrante y saliente, en el territorio nacional. Estos centros de conmutación contarán con los sistemas necesarios para llevar en forma diaria la siguiente información:

2.8.1.1. Volumen de minutos de tráfico de entrada y salida por tipo de llamada.

2.8.1.2. Ingresos totales de entrada y de salida.

2.8.1.3. Duración de cada llamada;

2.8.1.4. Tipo de tráfico desglosado de acuerdo con las siguientes modalidades:

- a) Teléfono a Teléfono.
- b) Persona a Persona.
- c) País directo.
- d) Tráfico por cobrar.
- e) Llamadas a números 800.
- f) Tráfico en tránsito.
- g) Otras que pudiera indicar la comisión.

2.8.1.5. Hora en que se cursó la llamada.

2.8.1.6. Operadores involucrados en el intercambio de tráfico.

2.8.1.7. Países de origen y terminación de las llamadas.

<Notas de Vigencia>

- Artículo 2.8.1 modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto de la Resolución 87 de 1997 compilada por la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 2.8.1 Para iniciar operaciones en Colombia, los nuevos operadores de TPBCLDI deberán contar con un centro de conmutación internacional donde se realice la conmutación y medición del tráfico internacional entrante y saliente, en el territorio nacional. Estos centros de

conmutación contarán con los sistemas necesarios para llevar en forma diaria la siguiente información:

2.8.1.1 Volumen de minutos de tráfico de entrada y salida por tipo de llamada.

2.8.1.2 Ingresos totales de entrada y de salida;

2.8.1.3 Duración de cada llamada;

2.8.1.4 Tipo de tráfico desglosado de acuerdo con las siguientes modalidades:

a) Teléfono a Teléfono;

b) Persona a Persona;

c) País directo;

d) Tráfico por cobrar;

e) Llamadas a números 800;

f) Tráfico en tránsito;

g) Otras que pudiera indicar la comisión.

2.8.1.5 Hora en que se cursó la llamada.

2.8.1.6 Operadores involucrados en el intercambio de tráfico.

2.8.1.7 Países de origen y terminación de las llamadas.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 124/98 ARTÍCULO 5°)

PARÁGRAFO. <Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1125 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Todos los operadores de TPBCLDI deberán remitir trimestralmente a la CRT la información consolidada del tráfico internacional saliente y entrante de las llamadas completadas durante el trimestre anterior, indicando el total de minutos cursados por país y conectante internacional.

<Notas de Vigencia>

- Parágrafo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1125 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.772 de 24 de diciembre de 2004.

ARTICULO 2.8.2 DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1125 de 2004>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1125 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.772 de 24 de diciembre de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 2.8.2. Los operadores de TPBCLDI sólo podrán cursar tráfico internacional entrante, en la misma proporción en que cursen tráfico internacional saliente país por país, en tanto la CRT no dictamine que las condiciones competitivas en el mercado colombiano de la larga distancia internacional, hacen innecesaria esta medida.

El cálculo de tráfico proporcional internacional entrante se realizará de la manera que se describe en los artículos siguientes de la presente resolución.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 124/98 ARTÍCULO 1°)

ARTICULO 2.8.3 CRITERIOS DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1125 de 2004>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1125 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.772 de 24 de diciembre de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 2.8.2. En la distribución de tráfico internacional entrante se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

2.8.3.1 El procedimiento para distribuir el tráfico de TPBCLDI entrante tendrá los siguientes períodos consecutivos:

2.8.3.1.1 Período de recolección de información.

2.8.3.1.2 Período de evaluación de la información y publicación de los valores de tráfico entrante.

2.8.3.1.3 Período de aplicación.

PARAGRAFO. Los períodos anteriores serán mensuales a menos que el Coordinador General de la CRT, previo concepto favorable del Comité de Expertos Comisionados, decida que sean trimestrales.

2.8.3.2 El tráfico internacional entrante a Colombia se distribuirá entre los operadores de TPBCLDI de acuerdo con el porcentaje de tráfico saliente que cada uno de los operadores de TPBCLDI envían a cada uno de los países, con base en la metodología establecida en el siguiente artículo y de conformidad con los actos administrativos que expida el Coordinador General de la CRT, previo concepto favorable del Comité de Expertos Comisionados.

2.8.3.3 Los operadores de TPBCLDI tendrán la libertad de enrutar el tráfico de larga distancia internacional saliente por cualquier conectante internacional, mientras esta última se ajuste a los acuerdos internacionales.

2.8.3.4 A partir de la fecha de expedición de esta Resolución y dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes todos los operadores de TPBCLDI deberán remitir a la CRT la información consolidada del tráfico internacional saliente y entrante de las llamadas completadas durante el mes anterior, indicando el total de minutos cursados por país y conectante internacional. Si el operador no reporta el tráfico se entenderá que no cursó tráfico saliente durante ese período y estará sujeto a todas las sanciones que contempla el artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 124/98 ARTÍCULO 2°)

2.8.3.5 Los operadores de TPBCLDI podrán realizar acuerdos con conectantes internacionales que contemplen tráfico entrante o unidireccional.

2.8.3.6 Todos los operadores de TPBCLDI deberán registrar ante la CRT los acuerdos suscritos con los conectantes internacionales, los cuales serán públicos. La CRT podrá objetar dichos contratos si considera que van en contra de los intereses de los usuarios colombianos. En todo momento, la CRT conservará la potestad de fijar la tasa o rango de tasas que los conectantes internacionales pagarán a los operadores de TPBCLDI colombianos.

2.8.3.7 Los conectantes internacionales deben enviar a la CRT, cada tres (3) meses, el consolidado del tráfico facturado por ruta y operador de TPBCLDI; estos períodos de liquidación estarán determinados por: enero-febrero-marzo, abril-mayo-junio, julio-agosto-septiembre y octubre-noviembre-diciembre.

2.8.3.8 Cuando los nuevos operadores de TPBCLDI cumplan con las obligaciones establecidas en el Numeral 20.3 del artículo 20 de la Resolución 086 de 1997, la CRT determinará una nueva metodología para la terminación del tráfico internacional entrante.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 124/98 ARTÍCULO 2°).

ARTICULO 2.8.4. METODOLOGIA DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1125 de 2004>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1125 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.772 de 24 de diciembre de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 2.8.2. 2.8.4.1 Durante el período comprendido entre la fecha de inicio de operaciones del primer nuevo operador de TPBCLDI y el segundo mes posterior a dicha fecha, corresponderá a los primeros períodos de recolección de información y evaluación de la información respectivamente. Los conectantes internacionales distribuirán el tráfico internacional entrante libremente entre los operadores de TPBCLDI, con los cuales exista acuerdo.

2.8.4.2 El tercer mes corresponderá al primer período de aplicación. Durante este período los operadores de TPBCLDI terminarán el tráfico que les fue asignado por la CRT.

2.8.4.3 Durante el período de evaluación, el Coordinador General de la CRT, evaluará la información suministrada por los operadores de TPBCLDI del período y establecerá, previa aprobación del Comité de Expertos Comisionados, la cantidad de tráfico proveniente de un país determinado que pueden terminar dichos operadores en el período de aplicación. Este valor se determinará proporcionalmente al tráfico de TPBCLDI saliente que curse cada operador al respectivo país.

2.8.4.4 Para los efectos de la distribución del tráfico, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

2.8.4.4.1 Los operadores de TPBCLDI deberán hacer acuerdos de intercambio de tráfico internacional con conectantes de al menos cinco (5) países; dichos países deben generar al menos el 80% del tráfico entrante a Colombia.

Para el cálculo de la proporción de tráfico internacional entrante no se tendrá en cuenta el tráfico saliente o entrante cuyo destino final u origen sea otro de esos países.

2.8.4.4.2 Se entenderá que el sentido de las llamadas de pago revertido será definido de conformidad con el lugar en donde se origina la llamada.

2.8.4.4.3 Se tendrá en cuenta todo el tráfico recibido por rutas unidireccionales.

2.8.4.5 Durante el período de aplicación los operadores de larga distancia internacional podrán terminar el tráfico asignado por la CRT por país y podrán tener un margen de error del 10% del total del tráfico proveniente de ese país durante el período anterior.

2.8.4.6 Cuando un operador de TPBCLDI reciba un porcentaje de tráfico inferior al asignado menos el margen de error, los operadores que hayan sobrepasado el valor asignado más el margen de error deberán pagar el 70% del dinero recibido por la terminación del tráfico en exceso al operador afectado.

2.8.4.7 El pago del numeral anterior no se hará a un determinado operador de TPBCLDI cuando:

2.8.4.7.1 Técnicamente no haya sido posible terminar el tráfico de ese determinado operador de TPBCLDI.

2.8.4.7.2 Ese determinado operador de TPBCLDI tenga acuerdos de terminación de tráfico con otro operador de TPBCLDI.

2.8.4.7.3 Ese determinado operador no tenga los suficientes convenios de interconexión internacional.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 124/98 ARTÍCULO 3°).

ARTICULO 2.8.5. PAGO POR TERMINACION DE LLAMADAS INTERNACIONALES. El pago a cada operador de TPBCLDI por la terminación de una llamada de larga distancia internacional podrá hacerse mediante el mecanismo de Tasas Contables o por cobro de un cargo por terminación de llamadas. Los operadores podrán convenir otro mecanismo, previa aprobación de la CRT.

Los operadores que estén habilitados para la prestación del servicio de TPBCLDI, por medio de la concertación, fijarán el valor promedio trimestral de los cargos de terminación o tasas contables. En todo caso los valores deberán ser determinados con base en los principios aplicables a las tasas de distribución de los servicios telefónicos internacionales definidos en la recomendación UIT-T D.140. Si los operadores no llegan a un acuerdo la CRT resolverá el conflicto.

PARAGRAFO. Cuando un nuevo operador de TPBCLDI cumpla con lo estipulado en el Numeral 20.3 del artículo 20 de la Resolución CRT 086 de 1997 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estudiará la vigencia de este artículo.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 124/98 ARTÍCULO 4°)

ARTICULO 2.8.6 OBLIGACION DE INTERCONEXION. Todos los conectantes internacionales que estén interconectados con algún operador de TPBCLDI establecido en Colombia deberán interconectar a cualquier otro operador de TPBCLDI establecido en Colombia que lo solicite, en

condiciones no discriminatorias. En caso de violación de esta norma la CRT podrá ordenar la cancelación del acuerdo respectivo.

CAPITULO IX.

OTRAS DISPOSICIONES.

ARTICULO 2.9.1 INTEGRACION VERTICAL. Todos los operadores de TPBC podrán prestar simultáneamente servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, previo cumplimiento de las siguientes reglas:

2.9.1.1 Tener unidades completamente diferenciadas por servicio, de conformidad con lo establecido en la presente resolución. Los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR podrán pertenecer a una misma unidad dentro del mismo departamento, que a su vez debe estar diferenciada de la de TPBCLD.

2.9.1.2. Tener la contabilidad separada por servicios, una para TPBCLD y otra para los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR, de tal manera que se diferencien los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos entre los diferentes servicios.

(NUMERALES MODIFICADO S POR LA RESOLUCIÓN 155/99 ARTÍCULO 7°)

2.9.1.3 Dar cumplimiento a la diferenciación técnica en los términos de la Regulación.

2.9.1.4 En el evento en que un operador de TPBCLD curse más del sesenta por ciento (60%) del tráfico saliente, ya sea nacional o internacional, generado por los usuarios de algunos de los operadores de TPBCL o TPBCLE que sean sus socios o que pertenezcan al mismo operador, la CRT podrá someter a vigilancia especial a dichos operadores. De establecerse que esta participación se obtuvo por prácticas restrictivas de la competencia, se solicitará a la SSPD la imposición de las sanciones respectivas y sus tarifas se someterán al régimen de libertad regulada.

2.9.1.5 Los operadores que presten el servicio con integración vertical deberán cumplir las demás disposiciones sobre competencia contenidas en la Regulación.

ARTICULO 2.9.2 REGIMEN ESPECIAL DE TMC. La TMC estará sujeta al régimen tarifario establecido en esta resolución, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2167 de 1992, mediante el cual, la CRT asumió las funciones que en materia tarifaria venía ejerciendo en el sector de Telecomunicaciones la Junta Nacional de Tarifas.

La CRT someterá a su regulación y a la vigilancia de la SSPD a aquellas empresas respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar las conductas a que se refiere el artículo [73.2](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 2.9.3 COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC A TRAVES DE TELEFONOS PUBLICOS. Los servicios de TPBC serán comercializados directamente por los operadores de TPBC o por comercializadores de TPBC a través de teléfonos públicos.

Los comercializadores de TPBC a través de teléfonos públicos deberán cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo [6.7.1](#) de la presente resolución y están en la obligación de responder frente al usuario por la prestación de los servicios, en los casos en que no se obre en nombre y representación del operador de TPBC y así lo manifieste.

(ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 115/98 ARTÍCULO 3°)

TITULO IIIA.

REGIMEN DE COMPETENCIA.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTICULO 3.1.1 CONTENIDO Y OBJETO DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.1. .

El Régimen de Competencia es el conjunto de normas establecidas en la Ley [142](#) de 1994, en las demás leyes y decretos aplicables, así como las contenidas en la Regulación, en concordancia con la Lista de Compromisos Específicos sobre Telecomunicaciones Básicas de Colombia adquiridos con la Organización Mundial de Comercio (OMC), con el objeto de garantizar, promover y regular la libre competencia, el acceso y la prestación de los servicios de TPBC, de evitar el abuso de la posición dominante por parte de los operadores de TPBC y proteger los derechos de los usuarios.

ARTICULO 3.1.2 AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.1. .

El Régimen de Competencia se aplicará a los operadores y servicios de TPBC; a las redes y la infraestructura indispensables para la prestación de estos servicios; a los usuarios de los mismos; a las actuaciones de autoridades públicas con jurisdicción sobre estos servicios, y en general a las demás personas que presten los servicios de TPBC.

ARTICULO 3.1.3 LIBERTAD DE COMPETENCIA Y PROHIBICION GENERAL DE INCURRIR EN PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE COMPETENCIA Y DE ABUSAR DE LA POSICION DOMINANTE EN EL MERCADO. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.1. .

Todos los operadores de TPBC tienen el derecho a competir libremente en la prestación de los servicios de TPBC, dentro los límites de la Constitución Política, la ley y la Regulación. De conformidad con la ley están prohibidas las conductas que por acción u omisión tengan por objeto o como efecto limitar, restringir o falsear la libre competencia en los mercados de los servicios de TPBC o abusar de la posición de dominio en un mercado determinado. Se consideran prácticas desleales, abusivas y restrictivas de la libre competencia las señaladas en la Ley [142](#) de 1994, en la Ley [256](#) de 1996 y las definidas en la Regulación.

ARTICULO 3.1.4 EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE COMPETENCIA. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.1. .

La CRT, cada vez que lo estime pertinente y por lo menos cada dos (2) años contados a partir de la vigencia de la Regulación, evaluará las condiciones de competencia en la prestación de los servicios de TPBC en los mercados colombianos, con el fin de detectar barreras de entrada, abusos de posición dominante, competencia desleal, y prácticas que restrinjan o impidan la competencia y para defender los derechos de los usuarios.

CAPITULO II.

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON TARIFAS.

ARTICULO 3.2.1 PRACTICAS TARIFARIAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE COMPETENCIA. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.1. .

Quedan prohibidas las prácticas tarifarias restrictivas de la libre competencia a que hace referencia la Ley [142](#) de 1994. Así mismo y con el objeto de promover y garantizar la libre competencia, los operadores de los servicios de TPBC se abstendrán de realizar entre otras las siguientes prácticas:

3.2.1.1 TARIFAS PREDATORIAS. Cobrar por servicio tarifas que no cubran por lo menos los costos medios variables de corto plazo del mismo, cuando dicha práctica tenga por objeto o como efecto limitar la libre competencia, eliminar a sus competidores o impedir el ingreso de los mismos al mercado. Todos los operadores de TPBC deberán remitir a la CRT el cálculo del costo medio variable de corto plazo para los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, debidamente soportado, antes del treinta y uno (31) de enero de cada año.

3.2.1.2 COBRO POR INSTALACIONES ESENCIALES. PRUEBA DE IMPUTACION. Cobrar a otro operador una tarifa superior a la que se cobraría o imputaría a sí mismo por el uso de sus instalaciones esenciales. La CRT intervendrá a solicitud de parte, cuando un operador asuma que otro operador está infringiendo esta norma y le aplicará la prueba de imputación.

CAPITULO III.

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON OPERADORES Y PROVEEDORES.

ARTICULO 3.3.1 PROHIBICION A LOS ACUERDOS ANTICOMPETITIVOS. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.1. De conformidad con lo establecido en el artículo [34](#) de la Ley 142 de 1994, quedan prohibidos todos los acuerdos o convenios que tengan por objeto o como efecto restringir la libre competencia, o acordar la fijación de tarifas, o establecerlas por fuera del rango que resultaría en un mercado en condiciones de competencia.

ARTICULO 3.3.2 ARRENDAMIENTO Y ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.2. Para el cumplimiento de la obligación legal que tienen todos los operadores de TPBC de facilitar la interconexión y el acceso a los bienes empleados para la prestación de los servicios, en especial a las Instalaciones Esenciales definidas en la Regulación, los operadores de TPBC negociarán directamente los aspectos económicos relacionados con el transporte, las condiciones para servir de operador de tránsito, el arrendamiento de líneas, las instalaciones esenciales y demás infraestructura relacionada con la prestación de los servicios.

El acceso a las instalaciones esenciales se otorgará en forma oportuna, con tarifas basadas en los costos de un operador eficiente, teniendo en cuenta las condiciones del mercado colombiano en cada momento. Así mismo, las tarifas que se cobren por el uso de dichas instalaciones serán transparentes, razonables, no discriminatorias, y estarán suficientemente desagregadas, de tal manera que el operador no deba pagar por componentes o instalaciones de la red que no necesite para el suministro del servicio.

PARAGRAFO. Para los efectos de la Regulación, se consideran Instalaciones Esenciales, entre otras, las siguientes:

La conmutación de todo operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, incluyendo la conmutación tándem, troncales entre conmutadores y los elementos verticales tales como la identificación de llamadas ("Caller ID") y la remisión de llamadas ("Call Forwarding").

Los sistemas de señalización y bases de datos que se requieran para la interconexión de redes.

Los servicios de directorio telefónico y de información por operadora.

Los sistemas de apoyo operacional, para facilitar la instalación, provisión y mantenimiento de la Red.

La información necesaria para realizar los procesos de facturación en un medio magnético Idóneo.

Las obras civiles, torres y generadores de energía.

ARTICULO 3.3.3 TRATAMIENTO DISCRIMINATORIO A OTROS OPERADORES DE TPBC. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.3. Queda prohibido a los operadores de TPBC discriminar en contra de otros operadores, así como favorecerse a sí mismos, a sus empresas matrices, filiales, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales sea socio el operador. Se considera que existe tratamiento discriminatorio que disminuye la libre competencia, entre otros en los siguientes casos:

3.3.3.1 Cuando se otorguen a sí mismos preferencia injustificada, a juicio de la CRT, o a sus empresas matrices, filiales, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales es socio el operador, en la provisión de cualesquiera instalaciones, servicios, contratos, acuerdos o derechos relacionados con las instalaciones esenciales, en aquellos casos en que dicha preferencia tenga por objeto o como efecto poner a otros operadores de TPBC en desventaja competitiva.

3.3.3.2 Cuando apliquen cualquier diferencia en las condiciones de atención a operadores de TPBC que presten un mismo servicio que no obedezca de manera comprobable, a diferencias en los costos de suministros del servicio. Además de las tarifas se considerarán como condiciones de atención las condiciones comerciales, técnicas, de oportunidad, cantidad, calidad y costo. La CRT podrá solicitar a los operadores de TPBC información selectiva cuando considere que están incurriendo en tratamiento discriminatorio.

ARTICULO 3.3.4 USO INDEBIDO DE INFORMACION DE COMPETIDORES. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.4. Los operadores de TPBC que adquieran información de sus competidores o de otros operadores de servicios, al proveer arrendamiento o acceso a instalaciones esenciales, se abstendrán de utilizar dicha información cuando su utilización tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

ARTICULO 3.3.5 UNIDAD DE SERVICIOS A OTROS OPERADORES DE TPBC. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.5. Para garantizar los principios a que hacen referencia los dos artículos anteriores, los operadores de TPBC deberán establecer dentro de su organización administrativa una división o unidad autónoma, cuya función será prestar infraestructura y servicios a otros operadores en las mismas condiciones que se aplican a sí mismos. Dicha división o unidad actuará de forma imparcial y no discriminatoria en sus relaciones con todos los operadores, en materia de procesamiento de solicitudes de prestación de servicios e infraestructura y manejo de información comercial, entre otros.

ARTICULO 3.3.6 AUTORIZACION PARA LA ADMINISTRACION COMUN. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.6. Los operadores de TPBC podrán tener administradores comunes con otro u otros operadores de TPBC, siempre y cuando no presten servicios de TPBC en el mismo mercado. La CRT podrá revisar, en cualquier momento, los casos particulares en que la administración común no haga más eficientes las operaciones o reduzca la libre competencia y ordenar su terminación.

Los operadores de TPBC deberán informar a la CRT sobre la constitución de la administración común, dentro de los treinta (30) días siguientes a su establecimiento.

ARTICULO 3.3.7 OCULTAMIENTO DE INFORMACION. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.7. Los operadores de los servicios de TPBC deberán poner oportunamente a disposición de los demás proveedores la información técnica sobre instalaciones esenciales y la información comercialmente pertinente que necesiten para suministrar servicios. Los operadores de TPBC deberán entregar esta información de manera oportuna y en el formato magnético generalmente aceptado. Los operadores podrán solicitar la información en otro formato, siempre y cuando paguen los costos adicionales de la conversión.

ARTICULO 3.3.8 CONTROL DE FUSIONES E INTEGRACIONES. <Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1445 de 2006>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1445 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.210 de 14 de marzo de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 compilada por la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 3.3.8. Los operadores de TPBC deberán informar a la CRT sobre todas aquellas operaciones tendientes a fusionarse, consolidarse, integrarse o tomar el control de otros operadores dedicados a la prestación de servicios de TPBC, sea cualquiera de la forma jurídica de dicha fusión, consolidación, integración o toma de control. La CRT podrá objetar dichas operaciones cuando tengan por objeto o como efecto restringir la libre competencia.

ARTICULO 3.3.9 PORTABILIDAD NUMERICA. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.9. Cuando ello sea técnicamente posible, y en todo caso para los servicios de red inteligente, antes del treinta y uno (31) de diciembre de 1999, los operadores de los servicios de TPBC deberán facilitar la portabilidad de números telefónicos a otros operadores, incluyendo aquellos en los que el pago de la tarifa la cubre el destinatario de la llamada y aquellos en los cuales quien llama acepta una tarifa especial. Para efectos de determinar las posibilidades técnicas de portabilidad numérica a que hace referencia el presente artículo y coordinar la implementación de la misma, los operadores de los servicios de TPBC en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones podrán crear una entidad de carácter independiente, la cual se encargará de dicha gestión.

ARTICULO 3.3.10 DERECHO DE LOS OPERADORES DE TPBC A INSTALAR TELEFONOS PUBLICOS. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.3.10. Los operadores de los servicios de TPBC tienen derecho a instalar teléfonos públicos en las áreas cubiertas por estos. Para la prestación del servicio de teléfono público, los operadores deberán ceñirse a las normas de utilización del uso del espacio público, tarificación y demás normas vigentes para la prestación del servicio por parte de las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación del servicio.

CAPITULO IV.

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON LOS USUARIOS.

3.4.1 EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 3.4.2 SEPARACION DE CARGOS EN LA FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE TPBC. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 3.4.3 EQUIPOS TERMINALES. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 10)

CAPITULO V.

OTRAS DISPOSICIONES.

ARTICULO 3.5.1 INFORMACION PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES. <Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Título III derogado por el artículo [14](#) de la Resolución 2058 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria establecida por la Resolución 2058 de 2009:

ARTÍCULO 3.5.1. La CRT, de oficio o a petición de parte, informará a las autoridades administrativas, de control o judiciales competentes, con el propósito de que se investigue la conducta de los funcionarios que de manera irregular favorezcan monopolios de hecho, o a empresas con posición dominante, o limiten la competencia, o pretendan obtener recaudos o ingresos económicos no previstos expresamente por disposiciones legales, o en forma diferente de lo previsto o en contravención del principio de igualdad de trato, de cualquier manera establezcan impedimentos de entrada a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.

TITULO IV.

REGIMEN UNIFICADO DE INTERCONEXION, RUDI.

(TÍTULO COMPILADO POR LA RESOLUCIÓN 489 DE 2002)

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTICULO 4.1.1 AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN UNIFICADO DE INTERCONEXIÓN, RUDI. El Régimen Unificado de Interconexión, RUDI, contenido en el presente Título se aplica a todos los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, con excepción de aquellos que presten solamente servicios de radiodifusión sonora y televisión, a los bienes e infraestructura indispensables para su prestación, a las actuaciones de las autoridades públicas que deban cumplir funciones en relación con estos servicios y a las demás personas que determine la ley.

El acceso de redes de seguridad y redes de uso privado a redes de uso público, en caso de ser permitido por la ley, no se sujeta a las disposiciones del presente título y solamente comporta el interfuncionamiento de las mismas e impone la obligación de hacer uso de equipos terminales homologados para ese fin.

ARTICULO 4.1.2 OBJETO DE LA INTERCONEXION. La interconexión tiene por objeto hacer posible el ejercicio del derecho de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a comunicarse con otros usuarios de dichos servicios, ya sea de Colombia o del exterior, así como a disfrutar de las facilidades de la red sobre la cual se prestan, sin distinción del operador que les preste el servicio, de conformidad con la ley y la regulación.

La CRT podrá adelantar de oficio las actividades necesarias para garantizar este derecho.

CAPITULO II.

PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL RUDI.

ARTICULO 4.2.1 TABLA RESUMEN DE LA APLICACION DE LOS PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL RUDI. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores y personas a que hace referencia el presente título deben respetar los principios generales y cumplir con las obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la siguiente tabla, dentro del reglamento de operación de cada servicio:

TIPO DE OPERADOR	PRINCIPIO Y OBLIGACIONES TIPO:		
	B	C	D
A Todos los Operadores	X		

Operadores de TPBC, TRUNKING, TMC y PCS cuando se interconectan entre sí	X
Operadores con posición dominante	X
Operadores o propietarios, poseedores o detentadores de Instalaciones Esenciales	X

NOTA: La X indica existencia del tipo de obligación según el operador.

PARÁGRAFO. Los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado (Trunking) citados, son aquellos que se acojan a lo dispuesto en el Decreto [4239](#) de 2004 y demás normas concordantes.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.1 Los operadores y personas a que hace referencia el presente título deben respetar los principios generales y cumplir con las obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la siguiente tabla, dentro del reglamento de operación de cada servicio:

TIPO DE OPERADOR PRINCIPIO Y

OBLIGACIONES

TIPO:

A B C D

Todos los Operadores X

Operadores de TPBC, TMC y

PCS cuando se interconectan

entre sí X

Operadores con posición

Dominante X

*Operadores o propietarios,
poseedores o detentadores de
Instalaciones Esenciales X*

SECCION I.

PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES GENERALES TIPO (A).

ARTICULO 4.2.1.1 DERECHO A LA INTERCONEXION. Todos los operadores tienen el derecho a solicitar y a que se les otorgue interconexión, acceso o servicios adicionales a la interconexión, a redes de otros operadores que los primeros requieran para la adecuada prestación de sus servicios.

La solicitud de interconexión debe ser adecuada a las necesidades de tráfico y las características de los servicios que se pretende prestar, de manera que no se cause un agravio injustificado al operador que debe proveerla.

ARTICULO 4.2.1.2 DEBER DE PERMITIR LA INTERCONEXION. Los operadores están obligados a permitir la interconexión, ya sea directa o indirecta, así como el acceso y el uso de sus redes e instalaciones esenciales, a otro operador que se lo solicite de acuerdo con lo dispuesto en este régimen. En ningún caso, los operadores pueden exigir para la interconexión, requisitos adicionales a los establecidos en la presente resolución.

ARTICULO 4.2.1.3 BUENA FE CONTRACTUAL.

Los operadores tienen el derecho y la correspondiente obligación de adelantar de buena fe un proceso de negociación directa para la celebración de contratos de acceso, uso e interconexión con otros operadores que así lo soliciten. Sólo en el evento de que no se llegue a un acuerdo en la negociación directa, se puede solicitar la intervención de la CRT, sin perjuicio de la actuación que esta entidad pueda realizar, en su calidad de facilitadora, durante la etapa de negociación.

Se tendrá como indicio en contra de la buena fe, la demora injustificada y la obstrucción de las negociaciones tendientes a lograr contratos de interconexión, así como el entorpecimiento deliberado de su celebración o ejecución, o de la aplicación de servidumbres de interconexión, por acción o por omisión.

ARTICULO 4.2.1.4 INTERCONEXION INDIRECTA. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1301 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> La interconexión comporta para cualquiera de las partes el derecho a cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectado, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio.

Los operadores que utilicen la interconexión indirecta deben observar las siguientes reglas:

1. Cada operador involucrado en la interconexión indirecta, es responsable por la calidad y grado de servicio de su red, según lo establecido por la regulación o lo acordado mutuamente.
2. Previo al inicio de la interconexión, el operador de tránsito debe informar al operador interconectado, sobre las condiciones y requerimientos técnicos de la interconexión.
3. El operador interconectado podrá exigir al operador de tránsito modificaciones en la interconexión cuando la interconexión indirecta pueda degradar la calidad de la interconexión, causar daños a su red, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.
4. El operador en cuya red se origine la comunicación es el responsable de facturar y recaudar a sus usuarios, la totalidad de los servicios que se presten con ocasión de la interconexión, bajo las condiciones que tenga acordadas con el operador de tránsito y/o interconectado.
5. El operador de tránsito es el responsable de pagar todos los cargos y demás servicios que se causen con ocasión de la interconexión.
6. En la interconexión indirecta, el operador de tránsito será seleccionado por el operador solicitante, quien en todos los casos, deberá remunerar el uso de la red del operador de tránsito en virtud del transporte del tráfico derivado de la interconexión indirecta.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 1301 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.051 de 4 de octubre de 2005.

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto anterior a la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.1.4. La interconexión comporta para cualquiera de las partes el derecho a cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectado, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio.

Los operadores que utilicen la interconexión indirecta deben observar las siguientes reglas:

- 1. Cada operador involucrado en la interconexión indirecta, es responsable por la calidad y grado de servicio de su red, según lo establecido por la regulación o lo acordado mutuamente.*
- 2. Previo al inicio de la interconexión, el operador de tránsito debe informar al operador de destino, sobre las condiciones y requerimientos técnicos de la interconexión.*

3. El operador de destino podrá exigir al operador de tránsito modificaciones en la interconexión cuando la interconexión indirecta pueda degradar la calidad de la interconexión, causar daños a su red, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.

4. El operador de origen es el responsable de facturar y recaudar a sus usuarios, la totalidad de los servicios que se presten con ocasión de la interconexión, bajo las condiciones que tenga acordadas con el operador de tránsito.

5. El operador de tránsito es el responsable de pagar todos los cargos y demás servicios que se causen con ocasión de la interconexión.

ARTICULO 4.2.1.5 NO DISCRIMINACION Y NEUTRALIDAD. Los contratos y las servidumbres de acceso, uso e interconexión, deben contener condiciones legales, técnicas, operativas y económicas que respeten el principio de igualdad y no discriminación. En especial se considera discriminatorio, el incumplimiento del principio de Acceso igual-Cargo igual.

Las condiciones de acceso, uso e interconexión, no deben ser menos favorables a las ofrecidas a otros operadores que se encuentren en las mismas circunstancias técnicas de interconexión, a empresas matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices, empresas en las que sea socio el operador interconectante o a las que utilice para sí mismo dicho operador.

ARTICULO 4.2.1.6 REMUNERACION. Los operadores tienen derecho a recibir una contraprestación razonable por el uso de su infraestructura y por la prestación de servicios a otros operadores con motivo de la interconexión. El valor de los cargos relacionados con la interconexión debe estar orientado a costos eficientes más una utilidad razonable, de acuerdo con el régimen de prestación de cada servicio.

ARTICULO 4.2.1.7 COSTOS DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. Los operadores podrán negociar libremente los costos de acceso, uso e interconexión a sus redes. En caso de no llegar a acuerdo, el operador que solicita la interconexión asumirá los costos de inversión, adecuación, operación y mantenimiento necesarios para llegar hasta el punto o los puntos de interconexión del operador interconectante.

La CRT puede determinar aquellos casos en que dichos costos deben ser pagados por ambas partes, cuando se establezca que los beneficios que implicará dicha interconexión son equivalentes.

ARTICULO 4.2.1.8 SEPARACION DE COSTOS POR ELEMENTOS DE RED. Los costos para la provisión de los elementos, funciones y servicios necesarios para efectuar la interconexión, deben estar separados en forma suficiente y adecuada, de tal manera que el operador solicitante no deba pagar por elementos o instalaciones de la red que no necesite para la prestación de sus servicios.

ARTICULO 4.2.1.9 PUNTOS DE INTERCONEXION. Los operadores deben proveer la interconexión en cualquier punto de la red en que resulte

técnica y económicamente viable, y no pueden exigirle a los operadores solicitantes que dicha interconexión se lleve a cabo en un número de puntos superior al que sea técnicamente necesario para garantizar la calidad de los servicios involucrados.

La interconexión debe realizarse respetando la estructura de la red del operador interconectante.

Cuando el operador solicitante requiera que la interconexión se realice en puntos diferentes de los ofrecidos por el interconectante, el primero deberá asumir el pago de los costos adicionales que se generen por la interconexión hasta esos puntos.

ARTICULO 4.2.1.10 SERVICIOS ADICIONALES Y PROVISION DE INSTALACIONES NO ESENCIALES. Los operadores tienen la obligación de negociar de buena fe la prestación de servicios adicionales, la provisión de instalaciones no esenciales y la utilización de espacio físico para la colocación de los equipos requeridos para la interconexión.

Los precios por la prestación de estos servicios y la provisión de las mencionadas instalaciones o espacio físico, deben estar orientados a costos más una utilidad razonable.

La facturación y el cobro por cada servicio adicional y por la provisión de espacio físico o de instalaciones no esenciales, debe hacerse en forma separada.

Las condiciones para la prestación de los servicios anteriormente mencionados, deben aparecer explícitamente en el contrato suscrito entre los operadores o en el acto administrativo de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

ARTICULO 4.2.1.11 ASPECTOS TECNICOS GENERALES. Debido a la posibilidad de tener múltiples operadores y redes diferentes, la interconexión deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos técnicos:

- a) Establecimiento de rutas alternativas cuando la calidad del servicio así lo requiera;
- b) Tiempos breves de establecimiento de las conexiones;
- c) Tiempos mínimos de retardo;
- d) Cuando se requieran unidades de interfuncionamiento entre diferentes tipos de redes o servicios, se deben considerar cuidadosamente los requisitos sobre cantidad, capacidad, características y ubicación de las interfases o de las unidades de interfuncionamiento, UIF;
- e) Las interfases o las UIF se podrán ubicar en cualquier nivel jerárquico de la red;

- f) Índices de comunicaciones completadas;
- g) Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión;
- h) Índices de causas de fracaso de las comunicaciones;
- i) Las recomendaciones definidas por la UIT y los organismos internacionales rectores de los diferentes servicios.

ARTICULO 4.2.1.12 SEÑALIZACION. Los operadores de servicios de telecomunicaciones están en libertad de negociar con los demás operadores la adopción de la norma de señalización que resulte más apropiada para efectos de la interconexión de sus redes.

El operador solicitante puede requerir cualquier sistema de señalización al operador interconectante, siempre que este pueda ofrecerlo en algún punto de su red sin causar daños a la misma, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.

Los operadores interconectantes deben ofrecer a los operadores solicitantes cuando menos las opciones de señalización que ofrecen a otros operadores ya interconectados.

ARTICULO 4.2.1.13 INDICADOR DE RED. Cuando el operador haga uso de la norma de señalización por canal común número 7 puede separar su red mediante el uso del parámetro de indicador de red (Network Indicator, NI) definido en la Recomendación UIT-T Q.704 en (11)2. Cuando el operador separe su red puede manejar al interior de la misma el esquema de señalización que más le convenga y administrar sus códigos de puntos de señalización.

En caso de no optar por separar redes y para efectos de la señalización en los nodos de interconexión, debe usarse el código de red nacional (10)2. Los códigos de puntos de señalización del operador que no separe redes, así como los códigos de puntos de señalización de los puntos de interconexión, los administra la CRT o el organismo designado para tal fin.

ARTICULO 4.2.1.14 SEÑALIZACION PARA INTERCONEXIONES INTERNACIONALES. En los casos de las centrales de las cabeceras internacionales de Colombia y las de tránsito internacional que requieran de otros sistemas de señalización, se deben adoptar las recomendaciones de la UIT con sus modificaciones posteriores, salvo que las partes interesadas acuerden otro sistema.

ARTICULO 4.2.1.15 CONDICIONES MINIMAS DE LA SEÑALIZACION. Independientemente del sistema de señalización utilizado, el operador debe asegurar en el acceso de abonado y en la interconexión, la adecuada provisión de las funcionalidades y prestaciones inherentes a la naturaleza del servicio, tomando como mínimo las definidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones o los estándares internacionales aplicables, sin perjuicio de lo dispuesto en la normatividad colombiana.

ARTICULO 4.2.1.16 TRANSMISION. Para efectos de la transmisión de las redes de telecomunicaciones se adoptan las Recomendaciones de la Unión Internacional Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.826 cuando apliquen, sin perjuicio de las que de manera particular se exijan para otras redes.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los parámetros especificados en dichas recomendaciones de acuerdo con los criterios allí definidos.

ARTICULO 4.2.1.17 CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS INTERNACIONALES. Los contratos de interconexión deben cumplir con los tratados y compromisos internacionales adoptados por Colombia.

ARTICULO 4.2.1.18. PROVISION DE LA INFORMACION NECESARIA. Los operadores deben proporcionar a otros operadores que tengan derecho a interconexión con sus redes, acceso eficaz y oportuno a la información técnica y a la comercialmente relevante, que resulte necesaria para permitir o facilitar la interconexión.

Así mismo deben proveer de manera oportuna, toda la información necesaria para el mantenimiento eficiente de los servicios, así como de cualquier cambio que afecte la operación conjunta de las redes.

Una vez establecida la interconexión, los dos operadores se informarán mutuamente, con la debida antelación, cuando vayan a realizar alteraciones o modificaciones a sus redes, que requieran adaptaciones o modificaciones en la red del otro operador.

ARTICULO 4.2.1.19 INFORMACION SOBRE TRAFICO PARA LA PLANEACION Y MANTENIMIENTO DE LA INTERCONEXION. Los operadores deben mantener disponible y suministrarse entre sí la información sobre los estimativos de tráfico necesaria para dimensionar la interconexión, la cual debe ser revisada cada seis (6) meses e incluida en el contrato de interconexión.

El operador interconectante, cuando lo estime conveniente, puede solicitar a la CRT que ordene al operador solicitante otorgar una garantía que cubra los perjuicios que eventualmente pueda producir la construcción o el mantenimiento de instalaciones sobredimensionadas y no utilizadas.

ARTICULO 4.2.1.20 UTILIZACION DE LA INFORMACION. La información que los operadores proporcionen a otros operadores para efectos de la negociación y ejecución de los acuerdos de interconexión, solo puede ser utilizada por los demás operadores para tal efecto, a menos que dicha información sea de carácter público. Los operadores que adquieran información de otros operadores al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a instalaciones esenciales, se abstendrán de utilizar dicha información cuando su utilización tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

ARTICULO 4.2.1.21. INFORMACION A LA CRT. Todos los operadores deben suministrar a la CRT la información técnica, operativa y económica relacionada con sus redes, cuando esta se los solicite para el cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 4.2.1.22. PUBLICIDAD DE LOS CONTRATOS. <Artículo modificado por el artículo [21](#) de la Resolución 1940 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Los contratos o servidumbres de interconexión son públicos. Forman parte de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que rijan las relaciones derivadas de la interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [21](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

ARTÍCULO 4.2.1.22 Los contratos o servidumbres de interconexión son públicos. Forman parte de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que rijan las relaciones derivadas de la interconexión.

El operador solicitante de la interconexión deberá registrar ante la CRT en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, los contratos de interconexión suscritos. La anterior obligación deberá cumplirse mediante el diligenciamiento del módulo de registro de contratos de interconexión de la página www.sjust.gov.co.

En caso que la interconexión requiera del manejo de información a la cual la ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta se enviará en documento separado a la CRT a través de la página www.sjust.gov.co, y quedará sujeta a tratamiento reservado. En todo caso, la información sobre precios de interconexión no puede ser considerada como confidencial por los operadores.

Texto de la Resolución 87 de 1997 compilada por la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.1.22. Los contratos o servidumbres de interconexión son públicos. Forman parte de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que rijan las relaciones derivadas de la interconexión.

Los operadores están en la obligación de remitir a la CRT en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, copia de los contratos de interconexión suscritos.

En caso que la interconexión requiera del manejo de información a la cual la ley le haya conferido el carácter de confidencial, esta se incluirá en documento separado que también será remitido a la CRT, sujeta a tratamiento reservado. En todo caso, la información sobre precios de interconexión no puede ser considerada como confidencial por los operadores.

ARTICULO 4.2.1.23 RESTRICCIONES AL ENRUTAMIENTO DE TRAFICO. Los operadores que se encuentren interconectados se abstendrán de imponer restricciones al enrutamiento de tráfico hacia o

desde otros operadores, cuando no haya sido expresamente autorizado por la CRT.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, los usuarios pueden solicitar la aplicación de restricciones de tráfico específicas para sus líneas y terminales particulares.

SECCION II.

OBLIGACIONES TIPO (B).

ARTICULO 4.2.2.1 APLICACION DE LAS OBLIGACIONES TIPO (B).

<Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando los operadores de TPBC, TMC, PCS y Trunking se interconecten entre sí, deben cumplir con las obligaciones de que trata esta sección, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.1 Cuando los operadores de TPBC, TMC y PCS se interconecten entre sí, deben cumplir con las obligaciones de que trata esta sección, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la presente resolución.

ARTICULO 4.2.2.2 OBLIGACION ABSOLUTA DE INTERCONEXION.

<Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC, TMC, PCS y Trunking deben interconectarse en forma directa o indirecta, con las redes de otros operadores de TPBC, TMC, PCS y Trunking, en su área de operación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.2. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben interconectarse en forma directa o indirecta, con las redes de otros operadores de TPBC, TMC y PCS, en su área de operación.

ARTÍCULO 4.2.2.3. INTERCONEXIÓN DE LAS REDES DE TPBC, TMC, PCS Y TRUNKING.

<Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores se pueden interconectar entre sí, de acuerdo con las siguientes condiciones:

Interconexión de redes de TPBC con redes de TPBCL: Los puntos de interconexión corresponden a los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de TPBCL que se encuentren registrados ante la CRT. El operador interconectante no puede exigir al solicitante que efectúe la interconexión en más puntos de los técnicamente necesarios.

Cuando la interconexión no se efectúe directamente en todos estos puntos, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión.

Interconexión de redes de TPBCL y TPBCLE con redes de TPBCLE: La interconexión con las redes de TPBCLE se realizará en cualquier nodo de interconexión que haya sido informado a la CRT.

Los operadores de TPBCLE a los que se encuentren interconectados otros operadores de TPBCL o TPBCLE, deben permitir cursar el tráfico desde los usuarios de estos operadores hacia los usuarios de su red, en las mismas condiciones en las que estos le ofrecen el servicio a sus usuarios, las cuales deben ser analizadas bajo la prueba de imputación de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo IV del presente título.

En los contratos de interconexión entre operadores de TPBCLE con operadores de TPBCL y TPBCLE, se deberá establecer el operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE.

Interconexión de redes de TPBCLD con redes de TPBCLE: Los nodos de interconexión de las redes de TPBCLE utilizados para la interconexión de redes de TPBCLD, se acordarán directamente entre los operadores, respetando los siguientes principios:

Serán escogidos de los puntos de interconexión informados a la CRT.

Si un operador de TPBCLE está integrado verticalmente y presta servicios de TPBCLD, los nodos de interconexión son cualesquiera que se dé a sí mismo, bajo el principio de no discriminación.

4. Determinación de nodos de interconexión: Si los operadores no llegan a un acuerdo sobre los nodos de interconexión, la CRT impondrá la servidumbre en los nodos de conmutación que correspondan a la parte superior de la organización jerárquica de la red.

5. Interconexión de redes de operadores del Programa Compartel.
<Numeral modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 2169 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> La interconexión de las redes de operadores del Programa Compartel con otras redes de telecomunicaciones, se realizará en cualquier nodo de, interconexión registrado por dichos operadores.

Los operadores del Programa Compartel preferentemente se interconectarán de manera directa con las redes de los operadores de

TMC, PCS y Trunking de cubrimiento nacional, para efectos de cursar el tráfico respectivo. La utilización de la interconexión indirecta no puede generar condiciones menos favorables tanto para los usuarios del Programa Compartel como para los usuarios de las demás redes de telecomunicaciones, en comparación con las que se presentan en el caso de una interconexión directa.

Las llamadas que se cursen hacia las redes de los operadores del Programa Compartel y que sean originadas en las redes de TMC, PCS y Trunking de cubrimiento nacional o cursadas a través de redes de TPBCLD, estarán incluidas dentro de los planes tarifarios, tanto prepago como pospago, ofrecidos por los operadores de estos servicios a sus usuarios, debiendo recibir el tratamiento más favorable en cuanto a calidad y tarifa respecto de las llamadas con destino a redes de TPBC según el plan respectivo.

<Notas de Vigencia>

- Numeral modificado por el artículo 1 de la Resolución 2169 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.441 de 14 de agosto de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

5. Interconexión de redes de TMR con otras redes de telecomunicaciones: Las redes de TMR se deben interconectar en forma directa o indirecta, con las redes de TPBCL, TPBCLC o TMR en cualquier nodo de interconexión que los operadores de estos servicios tengan registrados ante la CRT.

Los operadores de TMR tendrán derecho a establecer interconexión indirecta con cualquier operador y, en consecuencia, estos deberán servir de tránsito para el establecimiento de dichas condiciones.

Para efectos de la interconexión, cuando un operador preste el servicio de TPBCL y TMR en un mismo municipio, su red se considerará como una sola red de TPBCL.

6. Interconexión de redes de TMR que utilicen soluciones satelitales: La interconexión de las redes de TMR que utilicen soluciones satelitales en la prestación del servicio, puede hacerse fuera del departamento donde se origine o se termine la llamada, caso en el cual solo se podrá realizar con las redes de TPBCLD siguiendo los principios establecidos en la normatividad vigente.

7. Interconexión de redes de TMC, PCS y Trunking con redes de TPBC: Las redes TMC, PCS y Trunking se interconectarán con redes TPBC en cualquier punto que cumpla con las características de un nodo de interconexión. Los operadores de TPBC deben ofrecer a los operadores de PCS y Trunking, por lo menos, los mismos puntos de interconexión que le ofrecen a los operadores de TMC y si esto no es posible, una alternativa que garantice condiciones técnicas y económicas similares a las ofrecidas a estos.

8. Interconexión de redes de TMC con redes de PCS: Los operadores de PCS y TMC pueden interconectarse en cualquier nodo de conmutación que cumpla con las características previstas en el presente título.

9. Interconexión de redes de TMC o PCS con redes Trunking: Los operadores de PCS y TMC pueden interconectarse con operadores Trunking en cualquier nodo de conmutación que cumpla con las características previstas en el presente título.

10. Reglas específicas para la interconexión de TPBCLD: Para asegurar la competencia, la interconexión de las redes de TPBCLD con las redes de TPBCL, TPBCLE, TMR y con las demás redes públicas de telecomunicaciones a las que se refiere esta Resolución, se efectuará bajo los principios de igualdad de condiciones y de acceso igual - cargo igual.

Los operadores garantizarán a todos sus usuarios la posibilidad de escoger, para sus llamadas de larga distancia, a cualquiera de los operadores de servicios de larga distancia.

11. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado que no se acojan a lo dispuesto en el Decreto [4239](#) de 2004, sólo podrá hacerse a través de la red de abonado.

12. Interconexiones de nuevos operadores de TPBC con las redes de los operadores de TPBC, TMC, PCS y Trunking. Los nuevos operadores de TPBC deberán garantizar a sus usuarios el derecho a comunicarse con las redes de los operadores de TPBC, TMC, PCS y Trunking que se encuentren operando, en su área de operación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTICULO 4.2.2.3 INTERCONEXION DE LAS REDES DE TPBC, TMC Y PCS. Los operadores se pueden interconectar entre sí, de acuerdo con las siguientes condiciones:

1. Interconexión de redes de TPBC con redes de TPBCL: Los puntos de interconexión corresponden a los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de TPBCL que se encuentren registrados ante la CRT. El operador interconectante no puede exigir al solicitante que efectúe la interconexión en más puntos de los técnicamente necesarios.

Cuando la interconexión no se efectúe directamente en todos estos puntos, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión.

2. *Interconexión de redes de TPBCL y TPBCLE con redes de TPBCLE: La interconexión con las redes de TPBCLE se realizará en cualquier nodo de interconexión que haya sido informado a la CRT.*

Los operadores de TPBCLE a los que se encuentren interconectados otros operadores de TPBCL o TPBCLE, deben permitir cursar el tráfico desde los usuarios de estos operadores hacia los usuarios de su red, en las mismas condiciones en las que estos le ofrecen el servicio a sus usuarios, las cuales deben ser analizadas bajo la prueba de imputación de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo IV del presente título.

En los contratos de interconexión entre operadores de TPBCLE con operadores de TPBCL y TPBCLE, se deberá establecer el operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE.

3. *Interconexión de redes de TPBCLD con redes de TPBCLE: Los nodos de interconexión de las redes de TPBCLE utilizados para la interconexión de redes de TPBCLD, se acordarán directamente entre los operadores, respetando los siguientes principios:*

a) *Serán escogidos de los puntos de interconexión informados a la CRT;*

b) *Si un operador de TPBCLE está integrado verticalmente y presta servicios de TPBCLD, los nodos de interconexión son cualesquiera que se dé a sí mismo, bajo el principio de no discriminación;*

4. *Determinación de nodos de interconexión: Si los operadores no llegan a un acuerdo sobre los nodos de interconexión, la CRT impondrá la servidumbre en los nodos de conmutación que correspondan a la parte superior de la organización jerárquica de la red.*

5. *Interconexión de redes de TMR con otras redes de telecomunicaciones: Las redes de TMR se deben interconectar en forma directa o indirecta, con las redes de TPBCL, TPBCLE o TMR en cualquier nodo de interconexión que los operadores de estos servicios tengan registrados ante la CRT.*

Los operadores de TMR tendrán derecho a establecer interconexión indirecta con cualquier operador y, en consecuencia, estos deberán servir de tránsito para el establecimiento de dichas condiciones.

Para efectos de la interconexión, cuando un operador preste el servicio de TPBCL y TMR en un mismo municipio, su red se considerará como una sola red de TPBCL.

6. *Interconexión de redes de TMR que utilicen soluciones satelitales: La interconexión de las redes de TMR que utilicen soluciones satelitales en la prestación del servicio, puede hacerse fuera del departamento donde se origine o se termine la llamada, caso en el cual sólo se podrá realizar con las redes de TPBCLD siguiendo los principios establecidos en la normatividad vigente.*

7. *Interconexión de redes de TMC y PCS con redes de TPBC: Las redes TMC y PCS se interconectarán con la RTPC en cualquier punto que cumpla con las características de un nodo de interconexión. Los operadores de TPBC deben ofrecer a los operadores de PCS, por lo menos, los mismos puntos de interconexión que le ofrecen a los operadores de TMC y si esto no es posible, una alternativa que garantice condiciones técnicas y económicas similares a las ofrecidas a estos.*

8. *Interconexión de redes de TMC con redes de PCS: Los operadores de PCS y TMC pueden interconectarse en cualquier nodo de conmutación que cumpla con las características previstas en el presente título.*

9. *Reglas específicas para la interconexión de TPBCLD: Para asegurar la competencia, la interconexión de las redes de TPBCLD con las redes de TPBCL, TPBCLE, TMR y con las demás*

redes públicas de telecomunicaciones a las que se refiere esta Resolución, se efectuará bajo los principios de igualdad de condiciones y de acceso igual-cargo igual.

Los operadores garantizarán a todos sus usuarios la posibilidad de escoger, para sus llamadas de larga distancia, a cualquiera de los operadores de servicios de larga distancia.

10. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado sólo podrá hacerse a través de la red de abonados.

11. Interconexiones de nuevos operadores de TPBC con las redes de los operadores de TPBC, TMC y PCS. Los nuevos operadores de TPBC deberán garantizar a sus usuarios el derecho a comunicarse con las redes de los operadores de TPBC, TMC y PCS que se encuentren operando.

ARTÍCULO 4.2.2.3.1. NODOS DE INTERCONEXIÓN. <Artículo derogado por el artículo [27](#) de la Resolución 1940 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [27](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

- Artículo 4.2.2.3.1 adicionado por el artículo [5](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 1478 de 2006:

4.2.2.3.1 Los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de TPBC, Trunking, TMC, y PCS, deberán registrar sus nodos mediante el diligenciamiento del módulo de registro de nodos de interconexión de la página www.sjust.gov.co.

ARTICULO 4.2.2.4 CARACTERISTICAS DE LOS NODOS DE INTERCONEXION. Los nodos cuya adecuación sea técnica y económicamente posible para que cumplan con las características de nodos de interconexión, se considerarán como tales. En el evento en que un operador solicite la interconexión en esos nodos, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT determinará un período de transición para que el nodo migre hacia uno que cumpla dichas características.

Salvo que la CRT lo autorice expresamente, los nodos de interconexión que el operador interconectante ofrezca a los operadores solicitantes, deben corresponder a nodos de conmutación digital con las siguientes características:

1. Tener amplia flexibilidad para crecer en capacidad de interconexión.
2. Tener la posibilidad de medir el tráfico entrante y saliente, así como supervisar la calidad y gestión de servicio al nivel de rutas de interconexión.
3. Que utilice protocolos de comunicación abiertos, en especial los utilizados por la UIT y los organismos internacionales, en lo que aplique.

ARTICULO 4.2.2.5 DISPONIBILIDAD DE CAPACIDAD PARA PROVEER LA INTERCONEXION. Los operadores tienen la obligación de mantener disponible, una capacidad de interconexión suficiente para cumplir con sus obligaciones de interconexión.

Se entenderá como una capacidad suficiente, por lo menos un puerto E1 o su equivalente, en cada nodo de interconexión. Si esta capacidad es utilizada, los operadores contarán con un plazo de hasta seis (6) meses para volver a tenerla disponible.

ARTICULO 4.2.2.6 EXCEPCION DE CAPACIDAD DISPONIBLE. En caso de que a juicio de la CRT el operador interconectante no posea disponibilidad presupuestal o capacidad financiera para realizar la ampliación requerida, el plazo puede extenderse por el término de un año.

ARTICULO 4.2.2.7 OFERTA BASICA DE INTERCONEXIÓN, OBI. <Artículo modificado por el artículo [22](#) de la Resolución 1940 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deben poner a disposición y mantener actualizada la Oferta básica de Interconexión, OBI, para ser consultada por cualquier persona y permanecer publicada y debidamente actualizada en la página de Internet de cada operador.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [22](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

- Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

ARTÍCULO 22. Los operadores deben poner a disposición y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión -OBI- para ser consultada por cualquier persona. Con tal fin, la OBI debe registrarse ante la CRT, media nte el diligenciamiento del módulo de registro de Ofertas Básicas de Interconexión de la página www.sjust.gov.co, antes del día primero de noviembre de cada año, y permanecer publicada y debidamente actualizada en la página de Internet de cada operador.

Texto de la Resolución 87 de 1997 compilada por la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.7 Los operadores deben poner a disposición y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión, OBI, para ser consultada por cualquier persona. Con tal fin, la OBI debe registrarse ante la CRT antes del día primero de noviembre de cada año, y permanecer publicada y debidamente actualizada en la página de Internet de cada operador.

ARTICULO 4.2.2.8 DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES ESENCIALES. Los operadores a que hace referencia esta sección deben poner a disposición de otros operadores que así lo soliciten, a título de arrendamiento, las instalaciones esenciales definidas por la CRT para facilitar la interconexión y la ubicación de los equipos necesarios, y permitir su adecuado funcionamiento. La remuneración por el arrendamiento de las

instalaciones esenciales se establecerá de conformidad con el criterio de costo eficiente más utilidad razonable.

El operador interconectante no puede exigir al operador solicitante la financiación de las obras, equipos u otros elementos necesarios para adecuar las instalaciones esenciales, sin perjuicio que este último voluntariamente se ofrezca a financiarlos.

Se consideran instalaciones esenciales para efectos de la interconexión, las siguientes:

1. Conmutación.
2. Señalización.
3. Transmisión entre nodos.
4. Servicios de asistencia a los usuarios, tales como emergencia, información, directorio, operadora y servicios de red inteligente.
5. Los sistemas de apoyo operacional necesarios para facilitar, gestionar y mantener la interconexión.
6. Los elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando sea factible técnica y económicamente, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general.
7. La facturación, distribución y recaudo, así como toda aquella información necesaria para poder facturar y cobrar a los usuarios.
8. El roaming automático entre operadores de redes móviles, cuando sus interfaces de aire así lo permitan.
9. El espacio físico y servicios adicionales necesarios para la colocación de equipos y elementos necesarios para la interconexión.
10. <Numeral adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2065 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> Cabezas de cable submarino.

<Notas de Vigencia>

- Numeral adicionado por el artículo [1](#) de la Resolución 2065 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.283 de 6 de marzo de 2009.

La CRT puede incluir o excluir para casos particulares, la lista de las instalaciones que se consideran como esenciales.

ARTÍCULO 4.2.2.9. SEÑALIZACIÓN PARA REDES DE TPBC, TMC, PCS Y TRUNKING. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> En las interconexiones entre redes TPBC, TMC, PCS y Trunking para la prestación de servicios para los cuales los operadores se encuentran habilitados, se utilizará la norma de

señalización por canal común número 7-SSC 7, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o sus desarrollos particulares, u otra que las partes acuerden, siempre que ofrezca las mismas funcionalidades y prestaciones. Sin embargo, en las interconexiones entre operadores para la prestación de servicios de TMR se podrá utilizar una norma de señalización diferente.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.9 SEÑALIZACION PARA REDES DE TPBC, TMC Y PCS. En las interconexiones que se realicen para prestar servicios de TPBC, TMC y PCS se utilizará la norma de señalización por canal común número 7 - SSC 7, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o sus desarrollos particulares, u otra que las partes acuerden, siempre que ofrezca las mismas funcionalidades y prestaciones. Sin embargo, en las interconexiones entre operadores para la prestación de servicios de TMR se podrá utilizar una norma de señalización diferente.

ARTICULO 4.2.2.10 PARAMETROS DE CALIDAD DE LA SEÑALIZACION. Los criterios de confiabilidad y seguridad constituyen los factores principales de dimensionamiento para la red de señalización por canal común número 7.

Los operadores de telecomunicaciones deben cumplir con los parámetros de calidad estipulados en las Recomendaciones UIT-T Q.706, en particular el apartado 1.1. "Indisponibilidad de un conjunto de rutas de señalización", UIT-T Q.709, UIT-T Q.720 y UIT-T Q.721. Para tal efecto, Colombia se considera un país de mediana extensión.

ARTICULO 4.2.2.11 ENRUTAMIENTO. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1301 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Para las interconexiones directas, el operador de origen debe enviar toda la numeración marcada desde la central de interconexión más cercana al operador de destino.

Para las interconexiones indirectas, el operador solicitante deberá enviar toda la numeración marcada desde la central más cercana al operador de tránsito y este último a su vez, a la central más cercana al operador interconectado.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1301 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.051 de 4 de octubre de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto anterior a la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.11 Para las interconexiones directas, el operador de origen debe enviar toda la numeración marcada desde la central de interconexión más cercana al operador de destino. Para las interconexiones indirectas, este proceso debe hacerse a través del operador de tránsito seleccionado por el operador de destino.

ARTICULO 4.2.2.12 DISPONIBILIDAD DE DESBORDE. La red debe disponer de la facilidad de desborde, de acuerdo a las recomendaciones UIT-T E.521 y E.522 y, por lo tanto, cuando un nodo no encuentra un circuito libre para encaminar una comunicación por una ruta directa, debe dirigir automáticamente esta llamada hacia otra ruta alternativa y así sucesivamente. Para el efecto, no puede encaminarse una comunicación por un nodo de tránsito ya atravesado.

El orden de selección de las rutas alternativas se debe basar en los criterios técnico económicos más eficientes.

ARTICULO 4.2.2.13. ENRUTAMIENTO DE TRAFICO INTERNACIONAL DE TPBC. Las definiciones y normas relativas al enrutamiento de la red internacional serán las descritas en la Recomendación UIT-T E.171. Para los efectos, se considera a Colombia como un país de mediana extensión.

ARTICULO 4.2.2.14 SINCRONIZACION. Los operadores de telecomunicaciones seleccionarán el método de sincronización que mejor se ajuste a su red, siempre que cumplan con lo dispuesto en la Recomendación UIT-T G.822.

En los puntos de interconexión se debe garantizar una precisión correspondiente a un reloj de referencia primario (PRC), conforme a lo previsto en la Recomendación UIT-T G.811.

Los requisitos mínimos para dispositivos de temporización utilizados como relojes serán los descritos en las Recomendaciones UIT-T G.812 y G.813.

ARTICULO 4.2.2.15 REPARTO DE DEGRADACIONES. En caso de conexiones entre dos secciones de red en la parte local, una de las cuales es local extendida, se repartirá el objetivo de calidad correspondiente a la parte local del que habla la recomendación UIT-T G.822, teniendo en cuenta que en ningún caso el porcentaje del objetivo de calidad que le corresponda a local extendida será mayor al servicio de telefonía local.

En caso de conflicto, la CRT definirá a qué parte pertenece la sección de red de los operadores de telecomunicaciones, de acuerdo con el servicio prestado y el nivel de tráfico afectado.

ARTICULO 4.2.2.16 TRANSMISION. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de la transmisión de las redes de TPBC, TMC, PCS y Trunking se adopta la Recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.114. Sin embargo, la CRT podrá permitir en algunos casos superar los límites para el tiempo de transmisión en un sentido.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los tiempos de transmisión a las secciones de la red de los operadores, de acuerdo con las recomendaciones UIT G.801 y G.114.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.16 Para efectos de la transmisión de las redes de TPBC, TMC y PCS se adopta la Recomendación de la Unión Internacional Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.114. Sin embargo, la CRT podrá permitir en algunos casos superar los límites para el tiempo de transmisión en un sentido.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los tiempos de transmisión a las secciones de la red de los operadores, de acuerdo con las recomendaciones UIT-T G.801 y G.114.

ARTICULO 4.2.2.17 INFORMACION DE LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben poner a disposición de otros operadores en igualdad de condiciones, la información mínima de la base de datos de sus usuarios, la cual está constituida por el nombre, dirección y el número de abonado.

ARTICULO 4.2.2.18 INFORMACION NUMERICA DE LOS USUARIOS Y SERVICIO DE DIRECTORIO TELEFONICO. Los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de entregar a sus usuarios, en forma individual y sin cargo adicional, la información actualizada que contenga la identificación numérica de todos los usuarios del respectivo municipio, distrito o área de numeración en donde presten servicios.

Para el efecto, los operadores deben entregar antes del 31 de julio de cada año, a los demás operadores dentro del mismo municipio o área de numeración, el listado de todos los suscriptores o usuarios, en forma sistematizada.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de brindar tratamiento no discriminatorio a los operadores de TPBCLD en el directorio telefónico.

ARTICULO 4.2.2.19. CARGO DE ACCESO A LAS REDES DE TELEFONIA. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Notas de Vigencia>

- Mediante Sentencia del 29 de enero de 2009, se solicita aclaración a la Sentencia del 21 de agosto de 2008. En la misma el Consejo de Estado deniega la solicitud de la demanda, con base en lo expresado en la parte motiva de esta providencia.

Expresa el Consejo de Estado en la parte motiva de la providencia:

"De lo anterior colige la Sala que, de una parte, como quedó visto, en la demanda sí se cuestiona la compilación de normas derogadas que se hace en la Resolución 489; y, de la otra, los vicios encontrados en las normas demandadas no se refieren exclusivamente a la retroactividad de las mismas, sino que en la sentencia se deja claro que los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no están llamados a producir efectos, pues fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, y necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado."

- Artículo compilado por la Resolución 489 de 2002 declarado NULO por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno.

Establece el Consejo de Estado en su providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

- El Auto del 27 de febrero de 2002 fue confirmado mediante Auto de 27 de junio de 2003

- Aparte tachado SUSPENDIDO provisionalmente por el Consejo de Estado, Sección Primera, Auto 8664 de 27 de febrero de 2002, MP Dr. Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [2](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

Ver artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.19 <Aparte tachado SUSPENDIDO provisionalmente> ~~A partir del primero de enero de 2002~~, los operadores telefónicos deberán ofrecer por lo menos las siguientes dos opciones de cargos de acceso a los operadores que les demanden interconexión:

		Opción 1: Cargos de acceso máximos por minuto (1)			
		Al 1-01-02	Al 1-01-03	Al 1-01-04	Al 1-01-05
1. REDES DE TPBCL (2)	Grupo de empresas				
	UNO	\$ 49.35	\$ 43.26	\$ 37.16	\$ 31.07
	DOS	\$ 50.98	\$ 46.50	\$ 42.03	\$ 37.56
	TRES	\$ 53.59	\$ 51.73	\$ 49.87	\$ 48.01
2.	Redes de TMC y PCS (3)	\$ 66.92	\$ 97.49	\$ 142.02	\$ 206.90

1. Expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001. La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará conforme al artículo 4.3.8. Corresponde al valor de los cargos de acceso que los operadores de TPBCL reciben de los operadores de otros servicios cuando estos hacen uso de sus redes, tanto en sentido entrante como saliente.

2. En el Anexo No. 008 se definen las empresas operadoras de TPBCL que conforman cada uno de los grupos aquí señalados. Los valores que contempla esta opción corresponden a la remuneración por minuto. Todas las fracciones se aproximan al minuto siguiente.

3. No se podrá cobrar el cargo de acceso a las redes y al mismo tiempo tarifa por tiempo al aire. Aplica para las llamadas entrantes del servicio de TPBCLDI y cualquier otro que defina la regulación.

		Opción 2: Cargos de acceso máximos por capacidad (1)			
		Al 1-01-02	Al 1-01-03	Al 1-01-04	Al 1-01-05
1. REDES DE TPBCL (2)	Grupo de empresas				
	UNO	\$ 11,230,000	\$ 9,920,000	\$ 8,760,000	\$ 7,740,000
	DOS	\$ 11,540,000	\$ 10,780,000	\$ 10,030,000	\$ 9,350,000
	TRES	\$ 11,960,000	\$ 11,960,000	\$ 11,960,000	\$ 11,960,000
2.	Redes de TMC y PCS (3)	\$ 14,700,000	\$ 22,180,000	\$ 33,480,000	\$ 50,520,000

1. Expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001. La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará conforme al artículo 4.3.8. Los valores que contempla esta opción prevén el arrendamiento mensual de enlaces el de 2.048 kbps/mes o su equivalente. Los operadores podrán pactar valores diferentes dependiendo del ancho de banda que se requiera. Para efectos del bloqueo medio en los puntos de interconexión los operadores se ceñirán al 1%.

2. En el Anexo No. 008 se definen las empresas operadoras de TPBCL que conforman cada uno de los grupos aquí señalados.

3. No se podrá cobrar el cargo de acceso a las redes y al mismo tiempo tarifa por tiempo al aire. Aplica para las llamadas entrantes del servicio de TPBCLDI y cualquier otro que defina la regulación.

PARAGRAFO 1°. Cuando la interconexión no se efectúe directamente en los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red del operador de TPBCL, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás

puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión. Los cargos de acceso que se presentan aquí incluyen la dispersión local y la dispersión nacional para los servicios de TMC y PCS.

PARAGRAFO 2°. Los operadores podrán fijar cargos de acceso diferenciales en la opción por minuto, teniendo en cuenta las horas de mayor tráfico de su red, siempre que se demuestre que la ponderación de los mismos corresponde al valor previsto en este artículo.

PARAGRAFO 3°. El operador interconectante podrá exigir en la opción de cargos de acceso por capacidad un período de permanencia mínima, el cual solo podrá extenderse el tiempo necesario para recuperar la inversión que se haya efectuado para adecuar la interconexión. En caso que se presente un conflicto, el operador interconectante debe suministrar de inmediato la interconexión a los valores que se encuentran en la tabla correspondiente a la opción de cargos de acceso por capacidad, mientras se logra un acuerdo de las partes o la CRT define los puntos de diferencia. Si la interconexión se encuentra sobredimensionada, los operadores podrán solicitar a la CRT que resuelva las diferencias que por concepto de una eventual devolución de enlaces pueda presentarse. Para el efecto, el operador interconectante podrá exigir que se mantengan activados los enlaces necesarios para cumplir con el nivel mínimo de calidad de 1% del bloqueo medio, incluso para la hora de mayor tráfico.

(ARTÍCULO SUBROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 4.2.2.20 CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE TPBCL. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [3](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.20 No habrá lugar al pago de cargos de acceso por el tráfico local cursado entre las redes de los operadores de TPBCL, lo cual implica que cada operador conservará la totalidad del valor recaudado de sus usuarios, se responsabilizará de todo lo concerniente al proceso de facturación y asumirá el riesgo de la cartera. Lo anterior, sin perjuicio de que los operadores acuerden cualquier esquema alternativo.

ARTICULO 4.2.2.21 CASOS ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE TPBCL. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [5](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.21 Para efectos de interconexión y cargos de acceso, cuando en una llamada entre diferentes municipios de un mismo departamento el operador de TPBCL no aplique el cargo por distancia a sus usuarios, se asumirá que la red que cubre esos municipios es una red local.

ARTICULO 4.2.2.22 CASOS ESPECIALES PARA MUNICIPIOS CON UNA MISMA NUMERACION. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [6](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.22 En las llamadas efectuadas a través de un operador al que le sea asignada numeración geográfica de un municipio para prestar servicios en otros municipios del mismo departamento, no podrá cobrarse ningún cargo por distancia entre ellos, de manera que la tarifa a aplicar será la tarifa local del municipio de origen.

ARTICULO 4.2.2.23 CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3º, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9º, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3º de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

ARTÍCULO 4.2.2.23 La remuneración por minuto a los operadores de telefonía pública básica conmutada local extendida (TPBCLE), por parte de los operadores de TPBCLD, Telefonía Móvil (TMC y PCS) y Trunking, por concepto de la utilización de sus redes locales extendidas en sentido entrante y saliente; y por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLE que sean responsables de la prestación del servicio de TPBCLE, tendrá dos componentes:

4.2.2.23.1 El cargo de acceso local del que trata el artículo [4.2.2.19](#) de la presente Resolución.

4.2.2.23.2 El cargo por transporte fijado libremente y sometido a la prueba de imputación señalada en el Anexo 009 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. No habrá lugar al pago de cargos por transporte en las llamadas que se cursen entre usuarios de un mismo municipio ni para las llamadas de TPBCLD, Telefonía Móvil (TMC y PCS) y Trunking, originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.23 La remuneración por minuto a los operadores de telefonía pública básica conmutada local extendida (TPBCLE), por parte de los operadores de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes locales extendidas en sentido entrante y saliente; y por parte de los operadores de TPBCL y TPBCLE que sean responsables de la prestación del servicio de TPBCLE, tendrá dos componentes:

4.2.2.23.1 El cargo de acceso local del que trata el artículo 4.2.2.19 de la presente resolución.

4.2.2.23.2 El cargo por transporte fijado libremente y sometido a la prueba de imputación señalada en el Anexo 009 de la presente resolución.

PARAGRAFO. No habrá lugar al pago de cargos por transporte en las llamadas que se cursen entre usuarios de un mismo municipio ni para las llamadas de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

ARTÍCULO 4.2.2.24 CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TMR POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBC, TMC, PCS Y TRUNKING. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [8](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

ARTÍCULO 4.2.2.24 La remuneración por minuto a los operadores de TMR por parte de los operadores de TPBC, TMC, PCS y Trunking, por concepto de la utilización de sus redes, tendrá dos componentes:

4.2.2.24.1 El cargo de acceso local correspondiente al grupo tres de que trata el artículo [4.2.2.19](#) de la presente resolución.

4.2.2.24.2 Un cargo por transporte rural fijado libremente por el operador de TMR, de acuerdo con la prueba de imputación que se podrá realizar de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago, que refleje los costos adicionales en que incurre el operador de TMR para prestar el servicio en las zonas rurales.

PARÁGRAFO. Cargo máximo por transporte del Programa Compartel de Telefonía Social. Para los puntos de telecomunicaciones del Programa Compartel de Telefonía Social, el cargo por transporte rural no podrá ser superior a \$154,27 para abril de 2002, y se actualizará con el IAT definido en el artículo [4.3.8](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.24 CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TMR POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBC Y TELEFONIA MOVIL. La remuneración por minuto a los operadores de TMR por parte de los operadores de TPBC y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes, tendrá dos componentes:

4.2.2.24.1 El cargo de acceso local correspondiente al grupo tres de que trata el artículo 4.2.2.19 de la presente resolución.

4.2.2.24.2 Un cargo por transporte rural fijado libremente por el operador de TMR, de acuerdo con la prueba de imputación que se podrá realizar de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago, que refleje los costos adicionales en que incurre el operador de TMR para prestar el servicio en las zonas rurales.

PARAGRAFO. CARGO MAXIMO POR TRANSPORTE DEL PROGRAMA COMPARTEL DE TELEFONIA SOCIAL. Para los puntos de telecomunicaciones del Programa Compartel de Telefonía Social, el cargo por transporte rural no podrá ser superior a \$154,27 para abril de 2002, y se actualizará con el IAT definido en el artículo 4.3.8 de la Resolución CRT 087 de 1997.

(PARÁGRAFO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 527/02 ARTÍCULO 2°)

ARTICULO 4.2.2.25 CARGOS DE ACCESO Y USO PARA LLAMADAS DESDE TELEFONOS PUBLICOS. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [9](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.25 El cargo de acceso y uso de las redes y del terminal por concepto de llamadas salientes y entrantes desde los teléfonos públicos, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual y sometido a la prueba de imputación.

ARTICULO 4.2.2.26 CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE PCS, TMC Y TRUNKING. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [8](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

ARTÍCULO 4.2.2.26 Los operadores de TMC, PCS y Trunking podrán pactar libremente los cargos de acceso para las comunicaciones que tengan lugar entre sus redes, bajo el principio de acceso igual, cargo igual, trato no discriminatorio y sometido a la prueba de imputación.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.2.26. CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE PCS Y TMC. Los operadores de TMC y PCS podrán pactar libremente los cargos de acceso para llamadas que tengan lugar entre

sus redes, bajo el principio de acceso igual, cargo igual, trato no discriminatorio y sometido a la prueba de imputación.

ARTÍCULO 4.2.2.27 CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES ENTRE OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES PARA LA MARCACIÓN 1XY DE LA MODALIDAD 1 DEL ARTÍCULO [29](#) DEL DECRETO 25 DE 2002. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

- Artículo adicionado por el artículo [8](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado. "

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [10](#)

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 664 de 2003:

ARTÍCULO 4.2.2.27 No habrá lugar al pago de cargos de acceso y uso de redes entre los operadores de telecomunicaciones para las llamadas realizadas cuando se accede a los servicios con numeración 1XY, de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1o. Cuando se requiera el uso de la red de un operador de TPBCLD en una comunicación con destino a un número 1XY que se encuentre clasificado como servicio de urgencia de la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente Resolución, el operador de TPBCL o TPBCLD que se encuentre en capacidad técnica, deberá enrutar la llamada por partes iguales entre los diferentes operadores de TPBCLD autorizados para prestar el servicio. Los operadores de TPBCLD deben cursar este tráfico sin cargo alguno.

En el evento en que el operador de TPBCL o TPBCLE no cuente con la capacidad técnica para llevar a cabo lo establecido en el inciso anterior, deberá alternar trimestralmente el enrutamiento entre los operadores de TPBCLD, en el orden correspondiente a los prefijos de marcación asignados para la prestación de este servicio.

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de TMC y PCS deberán entregar las llamadas a números 1XY de la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente Resolución, al operador de TPBCL o TPBCLE en el municipio en donde preste servicio a los centros de atención de las entidades contempladas con la modalidad 1 más cercano al sitio de origen de la llamada.

ARTÍCULO 4.2.2.28 CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES ENTRE OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES PARA LA MARCACIÓN 1XY DE LAS MODALIDADES 2, 3 Y 4 DEL ARTÍCULO 29 DEL DECRETO 25 DE 2002. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

- Artículo adicionado por el artículo [9](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Notas del Editor>

- En criterio del editor el argumento establecido por el Consejo de Estado, Sección Primera, mediante Sentencia de 21 de agosto de 2008, Expediente No. 00047-01, Consejero Ponente Dr. Marco Antonio Velilla Moreno, para la declaratoria de nulidad del artículo 4.2.2.19 aplica también para este artículo.

Al respecto el Consejo de Estado establece en la providencia:

"Teniendo en cuenta que, como ya se dijo, la expresión "a partir del primero de enero de 2002", contenida en los numerales 4.2.2.19 y 4.3.8. del artículo 2° de la Resolución 489, no está llamada a producir efectos, pues los mismos fueron regulados por la Resolución 463 de 2001, derogada en lo que a dicho título se refiere por la Resolución 469, artículo 3°, necesariamente la nulidad de tal expresión incide en el artículo 9°, también acusado, particularmente, en el aparte que dispone "o acogerse, en su totalidad, a las condiciones previstas en el artículo 4.2.2.19 de la Resolución CRT 087 de 1997, modificado por la Resolución CRT 463 de 2001 y compilada en la presente resolución, para todas sus interconexiones", pues, precisamente, respecto de estas condiciones es que la CRT pretende hacer producir efectos desde "el primero de enero de 2002", no obstante el referido numeral fue adicionado mediante la Resolución 463, que conforme al artículo 3° de la Resolución 469, debe entenderse derogada, ya que su objeto recae sobre el título IV de la Resolución 087, expresamente derogado."

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 4.2.2.2. El cobro de los cargos de acceso y uso de redes entre los operadores de telecomunicaciones, para las llamadas realizadas cuando se accede a los servicios con numeración 1XY definidos en las modalidades 2, 3 y 4 de que trata el artículo [29](#) del Decreto 25 de

2002, se regirá por lo establecido en el artículo 4.2.2.19 de la presente Resolución o por las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen.

SECCION III.

OBLIGACIONES TIPO (C).

ARTICULO 4.2.3.1 APLICACION DE LAS OBLIGACIONES TIPO (C). <Sección III derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Sección derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria introducida por la Resolución 2098 de 2009:

ARTÍCULO 4.2.3.1 Los operadores con posición dominante, de conformidad con lo establecido en la presente resolución, deben cumplir con las obligaciones contenidas en esta sección, en relación con cualquier otro operador.

ARTICULO 4.2.3.2 DETERMINACION DE LA EXISTENCIA DE POSICION DOMINANTE PARA EFECTOS DE INTERCONEXION. <Sección III derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Sección derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria introducida por la Resolución 2098 de 2009:

ARTÍCULO 4.2.3.2. Con el objeto de determinar si un operador tiene posición dominante para efectos de interconexión, la CRT debe realizar en primer lugar un análisis sobre el mercado o mercados relevantes que resultan o podrían resultar afectados por la interconexión o servicio que se analiza.

En este sentido, se deben tener en cuenta factores tales como la estructura del mercado, los servicios y el área geográfica afectada, las características técnicas y económicas de la interconexión, y la existencia de otros operadores en el mercado.

Una vez determinado el mercado relevante, para determinar si un operador específico ostenta posición dominante para efectos de interconexión, la CRT debe realizar, en cada caso, un análisis de competencia enfocado a la interconexión bajo estudio y sus efectos en el o los mercados relevantes. Dicho estudio debe tener en cuenta tanto elementos cuantitativos como cualitativos, los cuales deben ser expresados en la motivación del acto que decida sobre la existencia de suficiente competencia.

Para el efecto, la CRT puede tener en cuenta, entre otros, uno o más de los siguientes criterios:

1. El porcentaje de participación, concentración y volatilidad del mercado relevante del respectivo operador. Para determinar la participación en el mercado, la CRT debe tener en cuenta la

naturaleza del mismo y podrá utilizar criterios tales como: el número de suscriptores, la cantidad de circuitos de tránsito, la capacidad de los enlaces o la facturación por determinado servicio.

2. Si el operador, ya sea individualmente o como resultado de una interdependencia económica, administrativa o de cualquier otro tipo con otros agentes, disfruta de una situación de fortaleza tal que le permite imponer condiciones para la interconexión, independientemente de sus competidores, de sus clientes y de los usuarios finales.

3. Si existen barreras técnicas y económicas para que otros operadores puedan ingresar al mercado relevante; especialmente cuando dichas barreras impidan la construcción o utilización de redes por parte de los nuevos operadores.

4. Si el operador es una empresa integrada vertical u horizontalmente y es propietaria u opera una red y sus competidores necesitan tener acceso a algunas de sus facilidades para competir con él.

5. Si el operador es propietario u opera instalaciones indispensables para que otro operador, debidamente autorizado, pueda iniciar la prestación de sus servicios a los usuarios.

6. Cuando se considere que un operador tiene posición dominante en un mercado específico, podrá también ser considerado así en mercados relacionados cercanamente con el primero, sí los vínculos entre ambos mercados así lo permiten.

ARTICULO 4.2.3.3 DESAGREGACION. <Sección III derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Sección derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria introducida por la Resolución 2098 de 2009:

ARTÍCULO 4.2.3.4. Cualquier operador con posición dominante en un mercado específico, puede ser obligado a ofrecer en forma desagregada el o los elementos de red o servicios que determinen dicha situación a juicio de la CRT. Este operador debe recibir por parte del operador que lo requiera, una remuneración por el uso de su infraestructura y la prestación de los servicios relacionados, a un precio razonable. En la desagregación de las redes de TPBCLE se reconocerá la integridad de las mismas.

PARAGRAFO. Para determinar la necesidad de la desagregación del bucle de abonado, la CRT llevará a cabo un estudio general para los servicios que requieran de este elemento de red. Si se determina que existe dicha necesidad, la CRT procederá a realizar, a solicitud del operador u operadores interesados en hacer uso del bucle de abonado de una empresa de TPBC en particular, un estudio cuyo costo correrá a cargo de los interesados que determine:

a) Si existe un mercado potencial significativo para los servicios propuestos por el interesado, y

b) Si el operador de TPBC, para el que se solicita la desagregación del bucle de abonado, no está en capacidad de prestar dichos servicios a precios razonables, con calidades mínimas y en cantidades adecuadas, o, si el mismo no tiene previstas las inversiones requeridas para prestar los servicios propuestos por los interesados.

ARTICULO 4.2.3.4 EXCLUSION DE CIERTAS OBLIGACIONES A UN OPERADOR CON POSICION DOMINANTE. <Sección III derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009>

<Notas de Vigencia>

- Sección derogada por el artículo [14](#) de la Resolución 2098 de 2009, publicado en el Diario Oficial No. 47.274 de 25 de febrero de 2009.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria introducida por la Resolución 2098 de 2009:

ARTÍCULO 4.2.3.4 La CRT puede excluir de la aplicación de algunas de las obligaciones tipo A y C, previa posibilidad de intervención de las personas o empresas interesadas, a aquellos operadores que a pesar de tener posición dominante, demuestren que dicha obligación no es proporcional o relevante para efectos de la competencia en el respectivo mercado.

Así mismo, la CRT podrá establecer cualquier otro tipo de obligación al operador con posición dominante, siempre y cuando sea proporcional y sea relevante para efectos de la competencia en el respectivo mercado.

ARTICULO 4.2.3.5 CARGO DE ACCESO A LAS REDES DE LOS OPERADORES CON POSICION DOMINANTE EN EL MERCADO. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.3.5 Los cargos de acceso a las redes de los operadores con posición dominante en el mercado, deberán registrarse y actualizarse ante la CRT.

SECCION IV.

OBLIGACIONES TIPO (D).

ARTICULO 4.2.4.1. APLICACION DE LAS OBLIGACIONES GENERALES TIPO (D). Las Obligaciones Generales Tipo (D) contenidas en la presente sección, deben ser cumplidas por todos los operadores y por aquellas personas que tengan la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre un bien que pueda ser considerado como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer del mismo, a juicio de la CRT.

ARTICULO 4.2.4.2 ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES. Los operadores de telecomunicaciones y cualquier otra persona natural o jurídica que tengan la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre un bien que pueda ser considerado

como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer del mismo, están en la obligación de permitir el acceso a los operadores que se lo soliciten, conforme con la normatividad vigente y los principios técnicos y comerciales contenidos en la presente resolución.

ARTICULO 4.2.4.3. CARGOS POR CONCEPTO DEL ACCESO A LOS BIENES CONSIDERADOS COMO INSTALACIONES ESENCIALES. Los operadores de que trata el artículo anterior, tendrán libertad para fijar los cargos por concepto del acceso a los bienes considerados como instalaciones esenciales, conforme con la normatividad vigente y los principios técnicos y comerciales contenidos en la presente resolución.

SECCION V.

OBLIGACIONES PARA LA UTILIZACION DE INFRAESTRUCTURA.

(SECCIÓN ADICIONADA POR LA RESOLUCIÓN 532/02 ARTÍCULO 1°)

ARTICULO 4.2.5.1. UTILIZACION DE POSTES Y DUCTOS. <Sección V derogada por el artículo [8](#) del Resolución 2014 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Sección V derogada por el artículo [8](#) del Resolución 2014 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 532 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.5.1. Los postes y ductos utilizados en la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones son instalaciones esenciales en municipios donde existan restricciones urbanísticas para construir e instalar nuevos postes o para instalar ductos. Los postes y ductos que son instalaciones esenciales, podrán ser excluidas de esta clasificación cuando, por solicitud de parte, se demuestre que existe una oferta de esos elementos amplia, pública, abierta y que garantice la competencia.

Todo operador de telecomunicaciones o propietario de estos elementos debe permitir a los operadores de telecomunicaciones, incluidos los de televisión, la utilización de dichos elementos cuando éstos así lo soliciten.

La CRT podrá declarar como instalaciones esenciales los postes y ductos que no cumplan con la condición del inciso primero, por solicitud de parte, previo estudio que demuestre que son indispensables para garantizar la competencia y que haga necesaria su declaración.

Los operadores de telecomunicaciones podrán retirar cualquier elemento no autorizado que se encuentre en sus postes o ductos y, en general, en sus redes, con el apoyo de las autoridades competentes, de conformidad con la ley.

PARAGRAFO. Lo anterior, sin perjuicio de las metodologías tarifarias establecidas por las autoridades competentes respecto de las infraestructuras de otros servicios que no son catalogados como de telecomunicaciones y, en particular, de la regulación y las metodologías establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre uso de la infraestructura eléctrica y las normas vigentes sobre ordenamiento urbano.

ARTICULO 4.2.5.2 METODOLOGIA DE LA CONTRAPRESTACION. <Sección V derogada por el artículo 8 del Resolución 2014 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Sección V derogada por el artículo 8 del Resolución 2014 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 532 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.5.2. Los operadores de telecomunicaciones y los dueños de la infraestructura tienen derecho a recibir una contraprestación razonable por el uso de los postes y ductos, conforme a la siguiente metodología:

El operador deberá calcular el costo de arrendamiento de su infraestructura con base en la siguiente expresión y ajustado de acuerdo a los techos establecidos en el párrafo 1 de este artículo:

$$\text{Valor mensual de arrendamiento} = (Vri + AOMo) * K + AOMa$$

En donde:

1. Vri: es el valor mensual de recuperación de la inversión, calculado mediante la siguiente expresión:

$$Vri = li * [(Tdm)/(1-(1+ Tdm)^n)]$$

En donde:

1.1. li es la Inversión inicial por poste o por ducto, incluidos el costo de los elementos, los costos de instalación y obra civil, los costos de licencias de utilización de espacio público y los costos de administración involucrados.

1.2. n es el número de períodos de depreciación para este tipo de infraestructura que corresponde a 240 meses.

1.3. Tdm es la tasa de descuento mensual cuyo valor máximo es 1.245% mensuales en pesos reales, equivalente al 16% anual

2. AOMo: es el valor mensual por administración, operación y mantenimiento aplicado a la infraestructura en cuestión en condiciones normales de uso.

3. AOMa: corresponde al valor mensual por administración, operación y mantenimiento adicional causado por la introducción de otro operador en su propia infraestructura.

4. K: es un factor de ponderación de acuerdo al número de operadores que acceden a la infraestructura. Para el caso de postes el valor máximo de K será 0,5. Para el caso de ductos el valor máximo de K será 2.

PARAGRAFO 1°. En cualquier caso, no podrá establecerse un canon de arrendamiento superior a los siguientes techos.

Valor del canon máximo de arrendamiento por operador por espacio en poste de 8 metros por mes = \$3000

Valor del canon máximo de arrendamiento por operador por metro de ducto de 4 pulgadas por mes
= \$900

Valor del canon máximo de arrendamiento por operador por metro de ducto de 6 pulgadas por mes
= \$ 1500

PARAGRAFO 2°. Estos Valores techo corresponden al año 2002 y deberán ser ajustados en lo sucesivo a partir del primero de enero de cada año de acuerdo al Índice de Precios al Productor (IPP) del año anterior determinado por el Banco de la República.

PARAGRAFO 3°. Los parámetros y valores de referencia descritos se aplicarán a postes de 8 metros y ductos de 4 y 6 pulgadas de diámetro. Para parámetros diferentes el operador deberá ajustar sus cálculos teniendo en cuenta los costos diferenciales involucrados.

ARTICULO 4.2.5.3 NO DISCRIMINACION Y PROHIBICION DE CLAUSULAS DE EXCLUSIVIDAD. <Sección V derogada por el artículo [8](#) del Resolución 2014 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Sección V derogada por el artículo [8](#) del Resolución 2014 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 532 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.5.3 En ningún evento, los contratos de arrendamiento de los postes y ductos utilizados para la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones podrán incluir cláusulas de exclusividad, limitación de la prestación de servicios soportados sobre la infraestructura o la prohibición de la construcción o instalación de sus propias redes. En todo caso, los contratos deben garantizar el principio de no discriminación.

El propietario de los postes y ductos podrá exigir pólizas o garantías que aseguren razonablemente los daños que puedan ocurrir por la utilización de la infraestructura por parte del operador solicitante. Igualmente, podrá exigir el cumplimiento por parte del operador solicitante de las normas técnicas y de seguridad necesarias que exige a sus propios empleados o contratistas. El incumplimiento de estas normas técnicas y de seguridad por el mismo arrendador se considerará un indicio de práctica anticompetitiva.

ARTICULO 4.2.5.4 OBLIGACION DE CAPACIDAD DE RESERVA PARA NUEVOS DUCTOS. <Sección V derogada por el artículo [8](#) del Resolución 2014 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Sección V derogada por el artículo [8](#) del Resolución 2014 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.193 de 4 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 532 de 2002:

ARTÍCULO 4.2.5.4 En la instalación de nuevos ductos en vías públicas sobre las cuales se establezcan restricciones por un tiempo determinado para la construcción e instalación de redes de servicios públicos, los operadores de telecomunicaciones deberán garantizar una capacidad de por

lo menos un 30% de la total instalada, al momento de concluir la obra, para que esté disponible a futuros solicitantes de su utilización.

Dicha capacidad de reserva podrá ser utilizada por el operador que la instaló solamente con la autorización previa de la CRT y cuando el operador demuestre que no existen otros operadores interesados en su utilización y que esta capacidad se requiere para garantizar la continuidad, calidad y la eficiencia en la prestación del servicio.

CAPITULO III.

APLICACION DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXION.

ARTICULO 4.3.1 PROHIBICION DE DESCONEXION. Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los operadores de telecomunicaciones que se interconecten, podrá dar lugar a la desconexión de las redes interconectadas, salvo que la CRT así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios de una o ambas redes.

Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones de la interconexión deben mantenerse y, por lo tanto, no puede limitarse, suspenderse o terminarse la interconexión, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas correspondientes.

Sin embargo, los operadores podrán desconectar, sin autorización previa de la CRT, a cualquier operador que se demuestre que presta servicios no autorizados de telecomunicaciones o hace uso clandestino de las redes de telecomunicaciones,

ARTICULO 4.3.2 OPOSICION A LA INTERCONEXION. Los operadores sólo podrán negarse u oponerse a otorgar la interconexión solicitada cuando demuestren fundada y razonablemente ante la CRT, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la respectiva solicitud, que la interconexión solicitada causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos operadores deben prestar.

El operador que se niegue a otorgar la interconexión esta obligado a presentar, en su argumentación ante la CRT, las propuestas para solucionar los inconvenientes aducidos.

La CRT en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la negativa de la interconexión solicitada y en caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes afectadas, resolverá directamente. Lo resuelto por la CRT será de obligatorio acatamiento por las partes sin perjuicio de las sanciones y acciones a que haya lugar.

ARTICULO 4.3.3 LIMITACION DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXION. La CRT, a petición de parte, puede limitar la obligación de interconexión en forma temporal, caso por caso, sólo cuando existan alternativas técnicas y comerciales viables a la interconexión solicitada o

cuando esta interconexión pueda causar un perjuicio a la red del operador interconectante.

ARTICULO 4.3.4. INTERRUPCION DE LA INTERCONEXION. El Comité de Expertos Comisionados de la CRT puede autorizar la interrupción de la interconexión con ocasión de la realización de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias razonables tendientes a mejorar la calidad del servicio. Dichas interrupciones deben programarse durante los períodos de baja utilización de la red por parte de los usuarios, buscando siempre que el impacto sobre el servicio sea el mínimo y su duración sea del menor tiempo posible. Los usuarios deben ser informados por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, cuando se programen interrupciones de más de treinta (30) minutos, salvo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito que justifiquen la actuación inmediata del operador. El operador debe justificar todas las interrupciones por escrito ante el Comité de Expertos de la CRT dentro de las cuarenta y ocho (48) horas que siguen a la misma e informarle de las medidas tomadas para restablecer la interconexión y de la fecha prevista para el restablecimiento del servicio.

Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un operador o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el operador informará a la CRT, la cual puede autorizar la suspensión de la interconexión y ordenar las medidas que los operadores interconectados deben tomar para que sea restaurada la interconexión.

Solo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser interrumpida sin que medie autorización previa por parte de la CRT.

ARTICULO 4.3.5. TERMINACION DE LA INTERCONEXION. Los operadores que sean parte de un contrato de interconexión pueden darlo por terminado de mutuo acuerdo, siempre que garanticen que no se afectarán los derechos de los usuarios y hayan avisado a la CRT acerca de esta decisión, con no menos de tres (3) meses de anticipación y recibido la correspondiente autorización.

ARTICULO 4.3.6 RENUNCIA A LA SERVIDUMBRE. El operador solicitante puede renunciar a la servidumbre impuesta por la CRT, previa autorización de ésta, caso en el cual la servidumbre dejará de ser obligatoria. La renuncia debe hacerse de buena fe, sin abusar del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al operador interconectante y no afecte a los usuarios o al servicio.

ARTICULO 4.3.7. INCUMPLIMIENTO DE LA INTERCONEXION. De presentarse incumplimiento sin justa causa, en los términos establecidos por el artículo 1° de la Ley 95 de 1890, de las interconexiones vigentes o de los cronogramas de interconexión previstos en los actos de imposición de servidumbre o en los contratos de interconexión, el tráfico con destino al nodo sin interconectar se podrá enrutar a través de cualquier otra interconexión existente. Esta situación deberá ser informada a la Comisión

de Regulación de Telecomunicaciones dentro de las 48 horas siguientes al inicio de dicho reenrutamiento. El operador que incumplió recibirá únicamente el valor del cargo de acceso a que tendría derecho si se hubiere dado la interconexión y deberá asumir los costos de transporte de la comunicación.

En estos casos, el operador afectado únicamente podrá reenrutar el tráfico hacia los nodos en donde se presentó el incumplimiento, hasta tanto se provea la interconexión definitiva. Cualquier uso indebido del reenrutamiento del tráfico, será considerado como una grave violación al régimen de interconexión y la CRT ordenará su suspensión inmediata, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 536/02 ARTÍCULO 1°)

ARTICULO 4.3.8. ESQUEMA DE ACTUALIZACION DE LOS CARGOS DE ACCESO. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 4.3.8 A partir del primero de enero de 2002 los cargos de acceso por uso y por capacidad de que trata la presente resolución se actualizarán mensualmente de acuerdo con el Anexo 008 de la presente resolución y con la siguiente expresión:

$$\text{Cargo de acceso}_{(t+1)} = \text{Cargo de acceso}_t * (1 + \Delta IAT_t) * (1 - \text{Productividad}_{t+1} \%)$$

En donde:

$$\text{Cargo de acceso}_{(t+1)} = \text{Cargo de acceso en el mes}_{t+1}$$

$$\text{Cargo de acceso}_t = \text{Cargo de Acceso en el mes}_t$$

Productividad $_{t+1}$ % = Productividad de la industria igual al 2% anual. Este índice se incluirá en la anterior expresión únicamente en los meses de enero de cada año

$$\Delta IAT_t = \text{Variación porcentual en el Índice de Actualización Tarifaria en el mes}_t$$

PARAGRAFO. Para la actualización de los cargos de acceso, la variación en el IAT se calculará con los promedios aritméticos de los últimos doce meses de cada índice.

CAPITULO IV.

NEGOCIACION DIRECTA E IMPOSICION DE SERVIDUMBRES.

ARTICULO 4.4.1 PLAZO DE NEGOCIACION DIRECTA. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo 15 de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.1. Los operadores solicitante e interconectante contarán con un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud de interconexión con los requisitos exigidos en la presente resolución, para lograr llegar a un acuerdo directo y celebrar el contrato de interconexión con la información que aquí se exige.

ARTICULO 4.4.2 CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. La solicitud de acceso, uso e interconexión que presente el operador solicitante, para ser considerada como tal, debe contener la siguiente información:

1. Acreditación de su título habilitante como operador de telecomunicaciones, expedido por la autoridad competente.
2. La capacidad y tecnología deseada, así como los requisitos de calidad en cada punto de interconexión.
3. El punto o puntos de interconexión requeridos y/o nodos asociados.
4. Las especificaciones técnicas de interfaces, en especial en lo relacionado con tráfico, niveles esperados de servicio, planes técnicos básicos, protocolos y demás información que determine el dimensionamiento de la red.
5. El cronograma según el cual el solicitante desea disponer del acceso, uso e interconexión, así como la fecha de iniciación del tráfico a través de la interconexión.
6. Necesidad de servicios adicionales y espacio físico que requiera la interconexión en las instalaciones del operador interconectante.
7. Planeación de necesidades de capacidad para la interconexión, con sus respectivos cronogramas, así como proyecciones de tráfico para un período de dos (2) años a partir de la fecha propuesta de inicio de la interconexión.
8. Características técnicas de los equipos de conmutación y transmisión asociados al nodo de acceso a la interconexión.
9. Término de duración de la interconexión solicitada.
10. Compromiso de confidencialidad.

El operador interconectante puede solicitar, a su juicio, información adicional a la expuesta en el presente artículo, pero en ningún evento

dicha información adicional se considerará como requisito para estudiar y dar trámite a la solicitud de acceso uso e interconexión o para ampliar los plazos de negociación directa de la misma.

ARTICULO 4.4.3 SOLICITUD DE FACILITACION A LA CRT. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.3. Durante el plazo de negociación directa, los operadores solicitante e interconectante pueden, de mutuo acuerdo, solicitar la mediación del comité de Expertos Comisionados de la CRT para facilitar el logro del acuerdo de interconexión.

ARTICULO 4.4.4 INTERCONEXION PROVISIONAL. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.4. Los operadores pueden solicitar la interconexión provisional de sus redes con las de otro operador, mientras se adelantan las formalidades de negociación y contratación correspondientes.

En caso de que no se llegue a un acuerdo sobre la interconexión provisional, la CRT puede imponer en forma inmediata, previa solicitud de parte interesada o de oficio, la servidumbre provisional de interconexión.

El operador solicitante cubrirá los costos de la interconexión, sin perjuicio que la parte que corresponda al operador interconectante sea reembolsada al operador solicitante, como parte del acuerdo de interconexión final o imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

ARTICULO 4.4.5 SOLICITUD DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.5. Vencido el plazo de la negociación directa entre los operadores interconectante y solicitante y si no se ha logrado un acuerdo, el Director Ejecutivo de la CRT, previa solicitud de uno de los operadores, iniciará el proceso para imponer, por medio de resolución, la servidumbre de acceso, uso e interconexión correspondiente.

En la solicitud escrita que al efecto debe elevarse a la CRT, el operador u operadores interesados deben manifestar que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo, y acompañarla con su oferta final. Si alguna de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, con lo cual se le da fin al proceso.

ARTICULO 4.4.6 TRASLADO DE LA SOLICITUD DE IMPOSICION DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.6. Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, el Director Ejecutivo de la CRT correrá traslado de la misma al otro operador, quien dispondrá de cinco (5) días hábiles para formular sus observaciones, comentarios, presentar y solicitar pruebas, y enviar su oferta final.

ARTICULO 4.4.7 OFERTA FINAL PARA IMPOSICION DE SERVIDUMBRE. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.1. La oferta final de que trata los artículos anteriores debe presentarse debidamente sustentada por cada operador. Si cualquiera de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, dando fin al proceso de esta manera.

ARTICULO 4.4.8 ETAPA DE MEDIACION. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.8. Presentadas las ofertas finales y la solicitud de que trata el artículo 4.4.5. del presente título, el Director Ejecutivo de la CRT, dentro del término de tres (3) días, fijará la fecha para la realización de la audiencia que de inicio a la etapa de mediación, con el fin de que las partes solucionen sus diferencias. En caso de que no se llegue a un acuerdo en la primera audiencia de mediación, el Director Ejecutivo puede convocar a una o más audiencias adicionales.

Los representantes de las empresas que asistan a estas audiencias, deben estar facultados para comprometer a sus representadas en todos los aspectos relacionados con la interconexión. De cada audiencia se levantará el acta respectiva, en la cual se consignarán los acuerdos parciales o los nuevos puntos sobre los cuales se haya logrado acuerdo y sobre las divergencias que persistan.

Si alguna de las empresas no asiste y no puede justificar su inasistencia, se decidirá teniendo en cuenta la oferta final de la empresa cumplida. La desatención a las citaciones o a los dictámenes de las audiencias se considerará como una infracción al régimen de interconexión que puede ser investigado y sancionado por parte de las autoridades competentes. En caso de llegarse a un acuerdo en esta etapa, debe firmarse el contrato de interconexión dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del acuerdo.

Las audiencias de mediación que se realicen no interrumpirán los términos de la imposición de servidumbre de interconexión.

ARTICULO 4.4.9 PRACTICA DE PRUEBAS. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.9. Recibidas las ofertas finales de interconexión, la CRT procederá a decretar de oficio o a petición de cualquiera de los operadores, las pruebas que estime convenientes. En caso de que se requiera de dictamen pericial, el término señalado para la práctica de las pruebas empezará a correr desde el día siguiente a la fecha en la cual se posesionen los peritos designados.

Los costos por la intervención del perito o peritos se definirán ciñéndose a lo que estos demuestren que ganan en actividades similares, y serán cubiertos por partes iguales entre la autoridad y quien pidió la prueba, al término de tres días siguientes a la posesión del perito o al finalizar su trabajo, según se acuerde. El costo por la práctica de pruebas decretadas de oficio, será asumido por la CRT.

El Comité de Expertos Comisionados de la CRT mantendrá un listado de peritos disponibles según su profesión, especialización y experiencia.

ARTICULO 4.4.10 IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo 15 de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.10. La CRT decidirá la imposición de la servidumbre de acceso, uso e interconexión, mediante el correspondiente acto administrativo, en un término máximo de treinta (30) días hábiles, a menos que se requiera la práctica de pruebas.

Para efectos de la definición de las condiciones comerciales, técnicas, operativas y económicas de acceso, uso e interconexión, la CRT se ceñirá a los resultados de las pruebas aportadas y analizadas, a los lineamientos y definiciones sobre estos aspectos contenidas en la presente resolución y al experticio del perito.

En dicho acto administrativo, la CRT decidirá los plazos máximos para implementar la interconexión.

ARTICULO 4.4.11 CONTENIDO DE LA OFERTA BASICA DE INTERCONEXION -OBI- Y DE LOS CONTRATOS Y SERVIDUMBRES DE ACCESO, USO E INTERCONEXION. La Oferta Básica de Interconexión, OBI, y los contratos y servidumbres de interconexión, deben contener por lo menos la siguiente información:

1. Parte General: Descripción de los servicios y facilidades de interconexión, de los servicios adicionales y de la provisión de instalaciones no esenciales incluyendo las requeridas para la interconexión y sus precios debidamente desglosados; los procedimientos que serán utilizados para el intercambio de la información necesaria para el buen funcionamiento y la adecuada calidad de las redes o de los servicios de telecomunicaciones; las medidas a tomar por cada una de las partes para garantizar la privacidad de las comunicaciones de los usuarios y de la información manejada en las mismas, cualquiera que sea su naturaleza y su forma; los procedimientos a seguir para el intercambio de cuentas, aprobación de facturas y liquidación y pago de las mismas; la duración del contrato o servidumbre y procedimientos para su renovación; el procedimiento para revisar el contrato; los mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con la interconexión; las causales para la suspensión o terminación del contrato o servidumbre de interconexión; los cargos de acceso y uso de la red, cuando a ello haya lugar; el cronograma de labores o desarrollo de la interconexión; las garantías; y las sanciones por incumplimiento.

2. Anexo Técnico Operacional: Información referente a las características técnicas y ubicación geográfica de los puntos y/o nodos de interconexión, indicando para cada uno de ellos la capacidad disponible para la interconexión; las cobunicaciones y sus términos; los diagramas de interconexión de los sistemas; las características técnicas de las señales a transmitir y de las interfaces; los requisitos de capacidad de los sistemas involucrados; los índices apropiados de calidad del servicio y la

disponibilidad de los mismos; la responsabilidad con respecto a la instalación, prueba, operación y mantenimiento de equipos y enlaces; las formas y procedimientos para la provisión de otros servicios entre las partes, tales como operación, administración y mantenimiento, llamadas de emergencia, asistencia de operadora, información automatizada para el usuario, información de directorio, tarjetas de llamada, servicios de red inteligente y otros que se consideren necesarios; los procedimientos para detectar y reparar averías, así como la estimación de índices promedio aceptables para los tiempos de detección y reparación; la fecha o plazo en que se completarán las facilidades necesarias para la interconexión y en que los servicios solicitados estén disponibles para el uso y con los niveles de calidad exigidos; los procedimientos para intercambiar información referente a cambios en la red que afecten a las partes interconectadas, junto con plazos razonables para la notificación y la objeción por la otra parte interesada.

3. Anexo Económico Financiero: Información referente a la responsabilidad, procedimientos y obligaciones para la facturación y recaudo de los cargos derivados de la interconexión, así como su valor, los plazos y sanciones por incumplimiento en los mismos; el tratamiento de los reclamos por facturación; los cargos de acceso y uso y las bases para la liquidación de los mismos, de conformidad con lo establecido por la CRT al respecto; los sistemas de medición y reconocimiento de los cargos de acceso y las formas de pago.

ARTICULO 4.4.12 MODIFICACION FORZADA DE LOS CONTRATOS. La CRT puede obligar a las partes firmantes de un contrato de interconexión a la modificación del mismo, cuando contenga acuerdos o prácticas contrarios a la libre competencia, implique discriminación o cuando la modificación sea precisa para garantizar el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de los servicios.

ARTICULO 4.4.13 INTERVENCION DE LA CRT EN LA EJECUCION Y MODIFICACION DE LA INTERCONEXION. Durante el período de ejecución de los contratos de acceso, uso e interconexión o la vigencia del acto administrativo que impuso la servidumbre, previa petición de parte interesada, la CRT puede revisar o modificar las condiciones existentes e imponer nuevas obligaciones a las partes, previo cumplimiento del trámite previsto para la negociación directa.

ARTICULO 4.4.14 TERMINO Y REVISION DE LAS INTERCONEXIONES. Las interconexiones tendrán una vigencia de diez (10) años, prorrogables por términos iguales mientras los operadores interconectantes y solicitantes no acuerden algo diferente y no opere ninguna de las causales de terminación, a menos que el término del título habilitante de alguno de los operadores sea inferior, en cuyo caso será igual al término de vigencia del mismo.

ARTICULO 4.4.15 COMITE MIXTO DE INTERCONEXION -CMI. En los contratos de interconexión o en los actos administrativos de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, se establecerá la

conformación de un comité Mixto de interconexión que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El Comité Mixto de interconexión estará compuesto paritariamente por representantes de ambos operadores.

Sólo cuando dicho Comité no llegue a acuerdos directos, los cuales deben discutirse dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, los representantes legales de los operadores pueden solicitar la intervención de la CRT. En cada reunión del Comité Mixto de que trata el presente artículo, se levantarán actas sobre los temas tratados.

ARTICULO 4.4.16 PROCESO DE NEGOCIACION DEL SERVICIO DE FACTURACION Y RECAUDO. <Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [15](#) de la Resolución 1941 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta su derogatoria:

ARTÍCULO 4.4.16. Los operadores negociarán con otros operadores las condiciones y el precio por los servicios de facturación, recaudo y recepción de reclamos, de acuerdo con el procedimiento de negociación establecido en el presente título. Si no hubiere acuerdo en las condiciones de facturación y recaudo en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, la CRT fijará, por decisión motivada, dichas condiciones dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la solicitud de parte en tal sentido.

ARTICULO 4.4.17 TRANSFERENCIAS ENTRE OPERADORES. Los operadores acordarán el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas recaudadas, a menos que entre ellos se haya pactado que la transferencia se haga sobre las sumas facturadas. Si no hay acuerdo entre las partes, el operador que recaude debe realizar las transferencias al operador beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato o servidumbre, para la recepción de la información requerida para facturar. Si la transferencia no se efectúa en los términos y plazos previstos, se reconocerán al operador beneficiario intereses de mora sobre las sumas dejadas de transferir, sin perjuicio de las facultades que la entidad de control y vigilancia correspondiente tenga para imponer las sanciones a que haya lugar.

TITULO V.

TARIFAS.

CAPITULO I.

GENERALIDADES DEL RÉGIMEN.

ARTÍCULO 5.1.1. AMBITO DE APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. El presente régimen de tarifas se aplica a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones de conformidad con la Ley 142 de 1994, el artículo [37](#) del Decreto 1130 de 1999, la Ley [555](#) de 2000 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o complementen.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.1.2. OBJETO DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. El objeto del presente régimen es establecer los criterios, parámetros y metodologías para el cálculo y/o fijación de las tarifas de los diferentes servicios, con el fin de orientar las tarifas a costos eficientes para la protección de los usuarios, promover la sana competencia, y el desarrollo y eficiencia del sector, e incrementar la cobertura y el servicio universal.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.1.3. REGÍMENES DE REGULACIÓN. Se fijan tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de los servicios de telecomunicaciones: régimen de libertad, régimen vigilado y régimen regulado.

5.1.3.1 Régimen de libertad. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios.

5.1.3.2 Régimen vigilado. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores de telecomunicaciones determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

5.1.3.3 Régimen regulado. Régimen de tarifas mediante el cual la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

ARTÍCULO 5.1.4. CRITERIOS GENERALES DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deben fijarse de acuerdo con las normas establecidas para cada servicio y con base en los siguientes criterios:

5.1.4.1 Todos los operadores involucrados en una comunicación tendrán derecho a percibir una justa compensación por la misma.

5.1.4.2 Ningún operador podrá recibir varios pagos por la prestación de un mismo servicio.

5.1.4.3 Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán reflejar los costos de la prestación de dichos servicios, más una utilidad razonable.

5.1.4.4 Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán ser integrales, de modo que incluyan la totalidad de los cargos causados por concepto de la comunicación, salvo que la regulación prevea reglas especiales o excepciones a este criterio.

5.1.4.5 Todos los servicios de telecomunicaciones estarán sometidos al régimen de libertad de tarifas, excepto en los casos señalados en este título, o cuando la CRT resuelva lo contrario.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO II.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA, TPBC.

ARTÍCULO 5.2.1. RÉGIMEN TARIFARIO. Las tarifas de los servicios de TPBC estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas a menos que la CRT establezca lo contrario.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

El artículo [17](#) de la Resolución 1250 de 2005, dispone que "en lo relacionado con las reglas tarifarias de los servicios de TPBC " entra a regir el 1o de enero de 2006"

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

Tarifas de los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, TPBCL

ARTÍCULO 5.2.2. CONDICIONES PARA FIJAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TPBCL. Cada operador podrá ofrecer a sus usuarios diferentes planes tarifarios. Los planes diseñados por los operadores de TPBCL estarán sujetos a los siguientes criterios:

5.2.2.1 Los operadores podrán diseñar planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios, sin perjuicio de las normas de promoción de la competencia contempladas en la ley y en la presente resolución.

5.2.2.2 Los operadores que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de la CRT, no exista suficiente competencia en dicho mercado, estarán sometidos al régimen regulado de tarifas de acuerdo con las reglas definidas en los artículos [5.2.3](#) y [5.2.4](#).

5.2.2.3 Los operadores de TPBCL y de TPBCLE deberán actualizar las tarifas de los estratos I y II, en su componente local, de acuerdo con lo ordenado por el artículo [116](#) de la Ley 812 de 2003.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 2063 de 2009; Art. [2](#)

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.2.3. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS POR PARTE DE OPERADORES DE TPBCL DEL GRUPO 1.

Los operadores definidos en la Tabla 1 del Anexo 006 (Grupo 1) de la presente resolución, sometidos al régimen regulado de tarifas, deberán ofrecer durante un año contado a partir de la aplicación de las medidas dispuestas en la presente resolución, planes tarifarios que deberán cumplir con las disposiciones que les sean aplicables de los Anexos [005](#), [006](#) y [007](#) de la misma.

Al final de dicho período y dentro del mes siguiente a la remisión de la totalidad de la información necesaria, la CRT evaluará las condiciones de competencia, segmentación del mercado, niveles de precios y calidad del servicio en cada uno de los mercados en los cuales los operadores del Grupo 1 prestan servicios de TPBCL, con el fin de determinar la posibilidad de someter a dichos operadores al régimen vigilado de tarifas.

5.2.3.1 La modificación del régimen regulado de tarifas al régimen vigilado de tarifas a la que se refiere el presente artículo solo procederá en

aquellos casos en los cuales los operadores antes mencionados hayan incorporado y ofrecido de manera efectiva los siguientes planes tarifarios:

- a) Un plan con cargo básico igual a cero para los usuarios de los estratos socioeconómicos I y II;
- b) Un plan tarifario que contemple un cargo básico con minutos incluidos para todos los estratos socioeconómicos;
- c) Otros planes adicionales.

PARÁGRAFO. Si vencido el plazo de que trata el presente artículo, y previo el análisis de las condiciones de competencia, segmentación del mercado, niveles de precios y calidad del servicio, se identifica que no se realizó una implementación efectiva de los planes mencionados en los literales a), b) y c) del artículo [5.2.3.1](#), la CRT, mediante acto administrativo de carácter particular, definirá el Precio de la Restricción Regulatoria, PRR, y las condiciones que deberá cumplir el respectivo operador en adelante.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución SUPERSERVICIOS [34255](#) de 2005

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

Circular CRT [56](#) de 2005

ARTÍCULO 5.2.4. CONDICIONES ESPECIALES PARA LA FIJACIÓN DE TARIFAS POR PARTE DE OPERADORES DE TPBCL DEL GRUPO 2.

Los operadores definidos en la Tabla 2 del Anexo [006](#) (Grupo 2) de la presente resolución, deberán ofrecer un Plan Tarifario Básico que estará sometido al régimen regulado de tarifas bajo el esquema de tope de precios, para lo cual deberán dar aplicación a lo dispuesto en los Anexos 005, 006 y 007 de la presente resolución.

Las disposiciones previstas en los Anexos [005](#), [006](#) y [007](#) de la presente resolución también le serán aplicables a los operadores que presten servicios de TPBCL en mercados respecto de los cuales la CRT considere, mediante acto administrativo particular debidamente motivado, que no existe suficiente competencia, aún cuando los mismos no se encuentren incorporados en la Tabla 2 del Anexo [006](#).

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

ARTÍCULO 5.2.5. OTRAS CAUSALES PARA LA MODIFICACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO. Aquellos operadores que se encuentren sometidos al régimen regulado de tarifas y que no les aplica no se les aplique o no hayan dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo [5.2.3.1](#) de la presente resolución, que acrediten cumplir con alguno de los requisitos de que trata el presente numeral, podrán solicitar a la CRT el estudio de las condiciones de competencia efectiva en el respectivo mercado, con el fin de determinar si el operador puede ser excluido del régimen regulado de tarifas:

- a) Implementación efectiva de la desagregación del bucle de abonado para la prestación, por parte de otros operadores de TPBCL o terceros, del servicio de telefonía local o de otros servicios que utilicen la red local como soporte;
- b) Implementación de reventa de servicios de telecomunicaciones a precios mayoristas y en volúmenes significativos según el mercado relevante;
- c) Implementación efectiva de accesos de banda ancha por parte del operador de TPBCL, o terceros en la red del operador regulado, en por lo menos el 10% de las líneas en servicio de dicho operador.

PARÁGRAFO. La solicitud de cambio de régimen tarifario también podrá presentarse cuando el operador demuestre fundada y razonablemente a la CRT la necesidad del cambio de régimen, o cuando la CRT lo determine por razones distintas a las antes mencionadas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.2.6. REQUISITOS PARA LA MODIFICACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO. El operador que se encuentre sometido al régimen regulado de tarifas, y desee someterse a las condiciones del régimen vigilado de tarifas, con base en alguno o varios de los requisitos a los que se ha hecho referencia en el artículo [5.2.5](#) de la presente resolución, deberá remitir su solicitud con el lleno de los siguientes requisitos:

- a) Sustento técnico y económico en que se basa la solicitud;
- b) Explicación detallada de las condiciones en las cuales se ha implementado alguna de las condiciones a las que se refieren los literales a), b), c) del artículo [5.2.5](#) de la presente resolución, así como las condiciones a las que hace referencia el párrafo del mismo artículo.

La CRT, mediante acto administrativo de carácter particular debidamente motivado, se pronunciará sobre la viabilidad de la solicitud.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO III.

FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.

ARTÍCULO 5.3.1. FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA TPBCL. Los factores de subsidios y contribuciones establecidos en la presente resolución aplicarán a todos los planes tarifarios de los servicios de TPBCL, el componente local de TPBCLE y el componente local de TMR. Para su cálculo y aplicación se tendrá en cuenta los siguientes criterios:

5.3.1.1 Los factores de contribución que se aplican a los estratos V, VI e Industrial y Comercial establecidos en las Leyes [142](#) de 1994 y 286 de 1996 serán del 20%.

5.3.1.2 Los subsidios que se apliquen a los estratos I, II y III no podrán exceder en ningún caso los límites establecidos en la Ley [142](#) de 1994 y se subsidiará como máximo el consumo básico de subsistencia.

5.3.1.3 Los montos de los subsidios o contribuciones deberán aparecer discriminados en la factura al usuario.

5.3.1.4 Solo aplicará el subsidio para la primera línea, en el caso en que el inmueble de estrato I, II o III cuente con líneas adicionales.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.3.2. FACTORES DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN PARA LOS OPERADORES SOMETIDOS AL RÉGIMEN VIGILADO. Los operadores de TPBCL y TPBCLE cuyas tarifas estén sometidas al régimen vigilado, aplicarán como factores máximos de subsidios, los límites previstos en el artículo [99.6](#) de la Ley 142 de 1994, y utilizarán para su cálculo el procedimiento del Artículo [5.3.4](#) de la presente Resolución. Los factores de contribución para los estratos V, VI e Industrial y Comercial

serán iguales a los aplicados por el operador dominante en su respectivo mercado relevante o, en su defecto, el del operador establecido.

PARÁGRAFO. Las disposiciones contenidas en el presente artículo aplicarán a los operadores del Grupo (1) de que trata el artículo [5.2.3](#) de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.3.3. CONSUMO BÁSICO DE SUBSISTENCIA. Los operadores deberán dar cumplimiento a las restricciones previstas en la Ley [142](#) de 1994 en lo referente al otorgamiento de subsidios, entre otras, lo relativo al consumo básico o de subsistencia, el cual corresponde a doscientos (200) minutos por mes.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.3.4. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS BALANCES TRIMESTRALES ENTRE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Si el monto recaudado por concepto de las contribuciones de los usuarios de los estratos V, VI e Industrial y Comercial es inferior al monto aplicado por concepto de subsidios a los usuarios de los estratos I, II y III, el operador podrá disminuir los subsidios que se deberán aplicar para el siguiente trimestre, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) Eliminar subsidios para el estrato III, en primera instancia y en caso de requerirse, disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I y II, o
- b) Disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I, II y III.

PARÁGRAFO. Los operadores de TPBCL no están obligados a destinar recursos adicionales a los establecidos en el artículo [89](#) de la Ley 142 de 1994 y normas concordantes para cubrir la diferencia entre los valores recaudados por concepto de contribuciones y los correspondientes al factor de subsidios.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO IV.

MEDICIÓN Y FACTURACIÓN DE TPBCL.

ARTÍCULO 5.4.1. MEDICIÓN DEL CONSUMO. La tasación, tarificación y facturación del consumo del servicio de TPBCL y el componente local de TPBCLE para cada uno de los usuarios, se deberá realizar aplicando los siguientes criterios:

a) La medición de los consumos deberá realizarse con un método de tasación que permita determinar el consumo real del servicio en unidades de tiempo no superiores al minuto.

Para tal fin, los operadores podrán utilizar metodologías de medición como toll ticketing, PPM, las metodologías aprobadas por la UIT o metodologías de medición de impulsos de duración menor o igual al minuto. En este último evento, bajo ninguna circunstancia se podrán utilizar mecanismos que contemplen la inclusión de impulsos adicionales por concept o de completación o terminación de las llamadas tales como el método Karlsson Modificado con impulso adicional, y en todos los casos la medición debe reflejar el consumo real del servicio en unidades de tiempo;

b) La tarificación y facturación deberá realizarse por minuto redondeado, o en segundos de la llamada completada.

PARÁGRAFO. El operador no está obligado a generar, expedir y entregar la factura a un usuario que esté inscrito en un plan sin cargo básico y que no haya realizado consumos de servicios de telecomunicaciones en el correspondiente período de facturación.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005.

El párrafo del artículo [11](#) dispone: "El plazo de implementación de las medidas definidas en el artículo [5.4.1](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, podrá extenderse como máximo hasta el 1o de abril de 2006 respecto de aquellos operadores de TPBCL y TPBCLE que acrediten debidamente serias dificultades técnicas para la medición del consumo en minutos.

"Para el efecto, los operadores que consideren que es necesario tener el plazo adicional, deberán remitir a más tardar el 1o de agosto de 2005 el listado de las centrales que ofrecen dificultades para la medición del consumo, junto con la respectiva justificación.

"La CRT decidirá sobre la viabilidad de la ampliación del plazo, mediante acto administrativo de carácter particular, previa recepción de la totalidad de la información requerida."

Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Estatuto Tributario; Art. [476](#) Num. 4o.

Decreto [4537](#) de 2005

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO V.

RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA LOCAL EXTENDIDA, TPBCLE.

ARTÍCULO 5.5.1. COMPONENTES DE LAS TARIFAS DE TPBCLE. Las tarifas del servicio de TPBCLE tendrán un componente por el servicio local, y podrán tener otro componente por distancia.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.5.2. COMPONENTE LOCAL DEL SERVICIO DE TPBCLE. El componente local del servicio de TPBCLE se someterá a las mismas reglas y criterios del servicio de TPBCL.

PARÁGRAFO. A partir del 1o de enero de 2006 y hasta tanto la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones disponga otra cosa, los operadores de TPBCLE definidos en la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2) de la presente resolución, no podrán realizar aumentos en términos reales de las tarifas de componente por el servicio local de todos los estratos socioeconómicos.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.5.3. COMPONENTE POR DISTANCIA DEL SERVICIO DE TPBCLE. El componente por distancia del servicio de TPBCLE estará sometido al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO VI.

RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA, TPBCLD.

ARTÍCULO 5.6.1. RÉGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas del servicio de TPBCLD estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.6.2. TARIFAS PARA LOS MUNICIPIOS NBI. Los municipios con altos índices de Necesidades Básicas Insatisfechas, NBI, según la lista que proporcionó el Departamento Nacional de Planeación, DNP, tendrán una tarifa de TPBCLD reducida al menos en un 20% para sus llamadas salientes.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO VII.

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL RURAL, TMR.

ARTÍCULO 5.7.1. RÉGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas del servicio de TMR estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO VIII.

SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.

<Capítulo VIII modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1296 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:>

ARTÍCULO 5.8.1. RÉGIMEN TARIFARIO DE LA TELEFONÍA MÓVIL.

<Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1296 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los servicios de telefonía móvil -TMC y PCS- estarán sometidos al régimen vigilado de tarifas.

Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones cuando originen llamadas en la RTPBC con destino a las redes móviles, entendidas estas como llamadas de fijo a móvil, estarán sometidas al régimen regulado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo VIII modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre de 2005. Ver Legislación anterior al final del Capítulo VIII.

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

ARTÍCULO 5.8.2. TOPE TARIFARIO PARA LAS LLAMADAS DE FIJO A MÓVIL DE SERVICIOS DE TMC Y PCS.

<Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 2156 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:> La tarifa máxima que se cobre al usuario que realice llamadas de fijo a móvil, no podrá exceder de \$198.4 por minuto de conformidad con la siguiente fórmula:

PFM = Valor eficiente máximo por minuto que puede cobrar un operador móvil para llamadas de fijo a móvil

CTRM = Valor por minuto que corresponde al costo eficiente de uso de la red móvil para la terminación de llamadas establecido en la Resolución CRT [1763](#) de 2007= \$119,73

CARF = Valor por minuto que corresponde al costo de uso de la red fija (se utiliza el valor del grupo tres de los cargos de acceso actualizado por IAT) = \$33,58

CF = Valor por minuto por concepto de facturación = \$40,7

Frec = Factor de recuperación de cartera = 97,3%

PFM = [(((\$119,73+ \$40,7) / 0,973 + \$33,58] * 1.0 = \$198,4

Cuando la llamada de fijo a móvil utilice la red de TPBCLE o TMR, y siempre que esta genere un cobro adicional por concepto de cargo de transporte, dicho cobro podrá adicionarse al tope establecido en este artículo. En todo caso, para estas llamadas, los operadores de TPBCLE o

TMR deberán discriminar los cargos de transporte en la correspondiente factura.

PARÁGRAFO 1o. El tope tarifario se actualizará automáticamente con la actualización del cargo de acceso eficiente correspondiente a la red móvil y el cargo de acceso a la red fija correspondiente al grupo dos de operadores de telefonía fija, los que a su vez se actualizarán a partir del 1o de enero de 2010 con base en el IAT, de acuerdo con la metodología establecida por la CRT en el Anexo 01 de la Resolución CRT [1763](#) de 2007.

PARÁGRAFO 2o. La tarifa máxima establecida en este artículo, podrá ser revisada por la CRT, cuando lo estime necesario.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 2156 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.423 de 27 de julio de 2009. Ver artículo [2](#) sobre la fecha de aplicación.

- Capítulo VIII modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre de 2005. Ver Legislación anterior al final del Capítulo VIII.

El artículo [4](#) de la Resolución 1296 de 2005 define la gradualidad para alcanzar el valor establecido en este artículo. Así:

"Los operadores de telefonía móvil deberán alcanzar el valor definido en el artículo [5.8.2](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, de conformidad con las siguientes reglas:

"a) Desde el primero (1o) de noviembre de 2005 la tarifa máxima será de \$464 por minuto;

"b) Desde el primero (1o) de noviembre de 2006 la tarifa máxima será de \$392 por minuto."

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Circular CRT 58 de 2006

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1296 de 2005:

ARTÍCULO 5.8.2. La tarifa máxima que se cobre al usuario que realice llamadas de fijo a móvil, no podrá exceder de \$392 por minuto.

Los operadores alcanzarán el valor establecido en el presente artículo, de conformidad con los criterios de gradualidad definidos por la regulación para tal efecto.

Cuando la llamada de fijo a móvil utilice la red de TPBCLE o TMR, y siempre que esta genere un cobro adicional por concepto de cargo de transporte, dicho cobro podrá adicionarse al tope establecido en este artículo. En todo caso, para estas llamadas, los operadores de TPBCLE o TMR deberán discriminar los cargos de transporte en la correspondiente factura.

PARÁGRAFO. La tarifa máxima establecida en este artículo, podrá ser revisada por la CRT, cuando lo estime necesario.

ARTÍCULO 5.8.3. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPBC DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL.

<Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1296 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los abonados de los servicios de TMC, PCS y Trunking pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPBC de larga distancia internacional, un cargo correspondiente al uso de la red móvil, fijado por el operador de dicha red, y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador móvil, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

PARÁGRAFO. Los operadores de redes de TMC, PCS y Trunking en ningún caso tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia que efectúen sus abonados usando la RTPBC de larga distancia, pero tendrán derecho a percibir el cargo de acceso y uso de sus redes. Estos operadores deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo VIII modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre de 2005. Ver Legislación anterior al final del Capítulo VIII.

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1296 de 2005:

ARTÍCULO 5.8.1. RÉGIMEN TARIFARIO DE TELEFONÍA MÓVIL. Los servicios de telefonía móvil (TMC y PCS) estarán sometidos al régimen vigilado de tarifas.

ARTÍCULO 5.8.2. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL. Los abonados de los servicios de TMC, PCS y Trunking pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia internacional, un cargo correspondiente al uso de la red móvil, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador móvil, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

PARÁGRAFO. Los operadores de redes de TMC, PCS y Trunking en ningún caso tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia que efectúen sus abonados usando la RTPC de larga distancia, pero tendrán derecho a percibir el cargo de acceso y uso de sus redes. Estos operadores deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

CAPITULO IX.

SERVICIOS PRESTADOS POR LAS REDES QUE UTILICEN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO (TRUNKING).

ARTÍCULO 5.9.1. RÉGIMEN TARIFARIO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PRESTADOS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1296 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas de los servicios de tele comunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado (Trunking) estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Artículo 5.9.1 modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre de 2005.

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1250 de 2005:

ARTÍCULO 5.9.1. RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE ACCESO TRONCALIZADO. Los servicios prestados por las redes que utilicen sistemas de acceso troncalizado (Trunking) se encuentran en régimen de libertad de tarifas.

ARTÍCULO 5.9.2. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS A SUSCRIPTORES. Los operadores de las redes que utilicen sistemas de acceso troncalizado (Trunking), deberán informar a sus suscriptores, de manera previa, los ajustes o modificaciones a las tarifas del servicio, para lo que utilizarán medios idóneos de difusión y divulgación de las mismas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.9.3. INFORMACIÓN A USUARIOS. Los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deberán incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada desde la red de otro operador, que aplicarán las tarifas de este servicio, creando un mecanismo de aceptación que permita al usuario la opción de utilizar o rechazar el servicio.

PARÁGRAFO. Este mensaje no se requiere en el caso en el cual el abonado destino hace uso de numeración no geográfica de red, asignada a operadores de sistemas de acceso troncalizado (Trunking).

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.9.4. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL. En el caso de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado, Trunking, que se hayan acogido a lo dispuesto en el Decreto [4239](#) de 2004, o aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan, sus abonados únicamente pagarán por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia internacional, un cargo correspondiente al uso de la red trunking, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador trunking, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

Los operadores de las redes trunking deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO X.

RÉGIMEN TARIFARIO Y DE FACTURACIÓN DEL SERVICIO DE RADIOMENSAJES PRESTADO A LOS USUARIOS DE TPBC.

ARTÍCULO 5.10.1. MODALIDADES DE PAGO. Los operadores del servicio de radiomensajes podrán aplicar, entre otras, las siguientes modalidades tarifarias:

5.10.1.1 Modalidad convencional: Modalidad bajo la cual el suscriptor del servicio de radiomensajes paga una tarifa al operador que le brinda este servicio.

5.10.1.2 Modalidad no convencional: El que llama paga. Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer tarifas pagaderas

por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje.

5.10.1.3 Modalidad mixta: Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer simultáneamente tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC, PCS y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje, y tarifas pagaderas por el suscriptor del servicio de radiomensajes.

PARÁGRAFO. En las modalidades no convencional y mixta, el operador de radiomensajes deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.10.2. RÉGIMEN DE REGULACIÓN TARIFARIA. Las tarifas aplicadas a los usuarios de TPBC, TMC y PCS por la provisión del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta están sometidas al régimen vigilado de tarifas.

Las tarifas cobradas a los usuarios bajo la modalidad convencional están sometidas al régimen de libertad de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.10.3. ACUERDOS ENTRE OPERADORES. Los operadores de radiomensajes, de TPBC y otros servicios de telecomunicaciones fijarán, de mutuo acuerdo, las condiciones para poder brindar a los usuarios las modalidades no convencional y mixta. Estos acuerdos estarán sujetos al principio de no discriminación.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.10.4. FACTURACIÓN. Cuando se facture a los usuarios de TPBC y otros servicios de telecomunicaciones por la prestación de un servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta, se deberá discriminar cada utilización del servicio, incluyendo: fecha, hora, nombre del operador de radiomensajes o número de PABX y la respectiva medición.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.10.5. MEDICIÓN Y TASACIÓN. Bajo las modalidades no convencional y mixta, la medición podrá ser por mensajes o por tiempo de duración de la llamada.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.10.6. INDEPENDENCIA DE COBROS. De conformidad con el artículo [147](#) de la Ley 142 de 1994, no se podrá suspender el servicio de TPBC, por el incumplimiento en el pago del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional o mixta.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.10.7. NUMERACIÓN. Para las modalidades no convencional y mixta solo se podrá utilizar la numeración de que trata el artículo [18](#) del Decreto 25 de 2002.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO XI.

TARIFAS CON PRIMA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ARTÍCULO 5.11.1. DEFINICIÓN. Tarifa con prima es aquella cobrada por la prestación de servicios cursados que utilizan la numeración 901XXXXXXX a 909XXXXXXX, de que trata el artículo [13.2.3.1](#) de la presente resolución o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, a través del cual se ofrece información general, entretenimiento, consulta y asesoría profesional.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.11.2. RÉGIMEN TARIFARIO. Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones por la provisión de servicios que cobran tarifa con prima estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.11.3. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS. El prestador de servicios de tarifa con prima, deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio. En este mensaje se deberá hacer mención a que los menores de edad deberán tener autorización expresa de sus padres o un adulto responsable; o que de acuerdo con su naturaleza tienen prohibido su uso.

PARÁGRAFO. En la publicidad de los servicios de tarifa con prima, deberá aparecer en forma clara y destacada el valor de la tarifa a ser cobrada. Asimismo, si la publicidad se hace en televisión, el comercial deberá incluir en audio el valor de la tarifa. En la publicidad de los servicios de tarifa con prima en los cuales se ofrezca información o entretenimiento con

contenido pornográfico, morboso o que incite a la violencia, deberá advertirse que los mismos no podrán ser prestados a menores de edad.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.11.4. INTEGRALIDAD DE LA TARIFA CON PRIMA. El valor de la tarifa facturada al abonado por utilización de servicios para los que se estipule que cobren tarifa con prima deberá ser integral, de modo tal que incluya la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada y de los servicios de información, entretenimiento, consulta o asesoría profesional prestados.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.11.5. MEDICIÓN Y TASACIÓN. En caso que la tarifa se aplique sobre la duración de la llamada, la tasación se hará por minuto o fracción de minuto de duración de la llamada completada, y solo empezará a tasarse a partir del momento en que el usuario acepte continuar con la llamada.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.11.6. NUMERACIÓN. Para la prestación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, solo se podrá utilizar la numeración de que trata el artículo [28](#) del Decreto 25 de 2002, o las normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

CAPITULO XII.

REGISTRO DE TARIFAS Y REMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA.

ARTÍCULO 5.12.1. REGISTRO DE TARIFAS. <Artículo modificado por el artículo [24](#) de la Resolución 1940 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios, deberán ser registradas por los operadores de TPBC al Sistema Unico de Información de Servicios Públicos.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [24](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

- Artículo modificado por el artículo [7](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

5.12.1 Las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios sometidos al régimen regulado o vigilado, deberán ser registradas por los operadores ante la CRT, mediante el diligenciamiento del módulo de registro de planes tarifarios de la página www.siuat.gov.co.

El registro de tarifas será de carácter público, y en ningún caso produce efectos constitutivos.

Los operadores deberán registrar las tarifas en un término de cinco (5) días calendario, contados a partir de la entrada en vigencia de dicha tarifa.

PARÁGRAFO: La obligación de reporte de tarifas a la CRT por parte de los operadores de TPBC, se entenderá surtida, cuando la mencionada información sea reportada a través del SUI.

Texto modificado por la Resolución 1250 de 2005:

ARTÍCULO 5.12.1 Las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios sometidos al régimen regulado o vigilado, deberán ser registradas por los operadores ante la CRT. El registro de tarifas será de carácter público, y en ningún caso produce efectos constitutivos.

Los operadores deberán registrar las tarifas en un término de cinco (5) días calendario, contados a partir de la entrada en vigencia de dicha tarifa.

ARTÍCULO 5.12.2. REMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE TPBCL Y TPBCLE. Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán

reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, a través del formato único de que trata el artículo [15](#) de la Ley 689 de 2001 o aquel que lo modifique, adicione o derogue, y en las condiciones allí previstas, la información que incluya las estadísticas mensuales de: facturación, tráfico y número de líneas desagregadas por estrato socioeconómico, tipo de servicio y cargo tarifario.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

Resolución SUPERSERVICIOS [26305](#) de 2006

ARTÍCULO 5.12.3. REMISIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE TPBCLD. Los operadores de TPBCLD deberán reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, a través del formato único de que trata el artículo [15](#) de la Ley 689 de 2001 o aquel que lo modifique, adicione o derogue, y en las condiciones allí previstas, la información que incluya las estadísticas mensuales relacionadas con las diez (10) rutas de mayor tráfico cursado por las llamadas efectivamente terminadas tanto en LDN, así como para la LDI, caso en el cual deberá reportarse país a país.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO XIII.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE LA NUMERACIÓN 1XY DE LA MODALIDAD CUATRO.

ARTÍCULO 5.13.1. RÉGIMEN TARIFARIO PARA EL ACCESO A LA NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE ABONADOS - ESQUEMA 1XY DE LA MODALIDAD CUATRO DEL ARTÍCULO [29](#) DEL DECRETO 25 DE 2002. Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones cuando accedan a la numeración 1XY de la modalidad 4 del artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen, estarán sometidas al régimen regulado de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.13.1.1 La tarifa máxima que se podrá cobrar al usuario cuando acceda a los servicios prestados en la modalidad 4 del artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002, será de \$401 del 31 de diciembre de 2004 por llamada, y se actualizará anualmente teniendo en cuenta la meta de incremento del Índice de Precios al Consumidor, IPC, proyectada por el Banco de la República.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.13.1.2 Cuando se realicen llamadas con destino a números 1XY establecidos dentro de la modalidad 4 del Anexo 010 de la presente resolución, los operadores deberán incluir en las facturas, en forma separada, la clase de servicio que se presta, el consumo efectuado y el total facturado por este servicio.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.13.1.3 El responsable del servicio deberá publicar en cualquier medio masivo de información, las condiciones de prestación del servicio, la tarifa que se aplica y, si las hay, las limitantes del tiempo de llamada, cantidad y tipo de información solicitada.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.13.1.4 Los servicios prestados a través de la numeración 1XY de la modalidad 4 son instalaciones esenciales, y por lo tanto,

deberán ser ofrecidos a terceros que lo soliciten a costos más utilidad razonable, y en ningún caso a un precio superior a la tarifa ofrecida al usuario cuando accede a estos servicios.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO XIV.

RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO PORTADOR.

ARTÍCULO 5.14.1. RÉGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO PORTADOR.

El servicio portador se encuentra en régimen de libertad de tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.14.2. DETERMINACIÓN DE LOS PLANES ESPECIALES O DESCUENTOS.

Para efectos de lo establecido en el numeral 5 del artículo [80](#) del Decreto 447 de 2003, los operadores del servicio portador deberán ofrecer planes especiales o descuentos para las capacidades contratadas a los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet a las Fuerzas Militares y de Policía, y los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud y centros educativos, siempre y cuando tales entidades sean de naturaleza pública y carezcan de ánimo de lucro.

Los operadores del servicio portador podrán fijar libremente los planes especiales o descuentos a las instituciones mencionadas en el presente artículo y, en ningún caso, estos descuentos podrán ser inferiores al mayor descuento ofrecido por el operador del servicio portador a otros clientes en condiciones similares.

PARÁGRAFO. Los servicios a los cuales se aplican los planes especiales o descuentos anteriormente mencionados solo podrán utilizarse para el uso propio de las instituciones de que trata la presente resolución y para el desarrollo exclusivo de su objeto social.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.14.3. TRANSFERENCIA DE DESCUENTOS. Los operadores de telecomunicaciones que presten servicio de acceso a Internet a las Fuerzas Militares y de Policía, a los hospitales, clínicas, puestos y centros de salud y a los centros educativos, siempre y cuando tales entidades sean de naturaleza pública y carezcan de ánimo de lucro, están en la obligación de trasladar las tarifas especiales o proyectar los descuentos de que trata el artículo [5.14.2](#), a las instituciones antes señaladas, lo cual deberá reflejarse en una disminución de las tarifas.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.14.4. ACREDITACIÓN. Las instituciones de que trata numeral 5 del artículo [8o](#) del Decreto 447 de 2003, podrán acceder a los planes especiales o descuentos de que trata el artículo [5.14.2](#), siempre y cuando acrediten ante el operador que presta el servicio de acceso a Internet, su condición de instituciones de naturaleza pública y que carezcan de ánimo de lucro, sin perjuicio de que el operador que presta el servicio pueda realizar la verificación de la información presentada.

PARÁGRAFO. El operador que presta el servicio de acceso a Internet deberá informar al operador del servicio portador, cuáles serán las entidades beneficiarias y las acreditaciones mencionadas en el párrafo anterior, para tener derecho a percibir los descuentos.

<Notas de Vigencia>

- Título V. modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 5.14.5. INFORMACIÓN AL USUARIO. Los operadores del servicio portador y los operadores de telecomunicaciones que presten servicios de acceso a Internet, deberán publicar de manera permanente en su página de Internet, los planes especiales o descuentos de que trata el artículo [5.14.2](#), así como los requisitos y el trámite a seguir por las instituciones enumeradas en el numeral 5 del artículo [8o](#) del Decreto 447 de 2003 para poder acceder a estos beneficios.

<Notas de Vigencia>

- Título V, modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Ver Legislación anterior del Título V. al final del Capítulo [XV](#) del Título V.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO XV.

OTRAS DISPOSICIONES.

ARTÍCULO 5.15.1. RÉGIMEN TARIFARIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DE TELÉFONOS PÚBLICOS. Las tarifas de los servicios prestados a través de teléfonos públicos estarán bajo el régimen vigilado. Solo se podrá cobrar al usuario por llamada completada.

<Notas de Vigencia>

- Título V, modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005

- Artículos 5.8.2, 5.9.3 y 5.9.4 modificados por el artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

- Artículo 5.3.3 modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1008 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.554, de 20 de mayo de 2004.

- Capítulo XV adicionado al Título V por el artículo [10](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

Resolución 1008 de 2004; Art. [2](#); Art. [3](#)

<Legislación Anterior>

Texto de los artículos del Título V modificados con posterioridad a la Resolución 575 de 2005:

ARTICULO 5.3.3. CONSUMO BASICO DE SUBSISTENCIA. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1008 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores deberán dar cumplimiento a las restricciones previstas en la Ley [142](#) de 1994 en lo referente al otorgamiento de subsidios, entre otras lo relativo al consumo básico o de subsistencia, el cual corresponde a doscientos (200) impulsos por mes o al equivalente en la medida seleccionada por el operador.

ARTICULO 5.8.2 TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA. <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los abonados de los servicios TMC, PCS y Trunking pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia, un cargo correspondiente al uso de la Red Móvil, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador móvil, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

PARÁGRAFO. Los operadores de redes de TMC, PCS y Trunking en ningún caso tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia que efectúen sus abonados usando la RTPC de larga distancia, pero tendrán derecho a percibir el cargo de acceso y uso de sus redes. Estos

operadores deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

ARTICULO 5.9.3 INFORMACION A USUARIOS. <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado, Trunking, deberán incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada desde la red de otro operador, que aplicarán las tarifas de este servicio, creando un mecanismo de aceptación que permita al usuario la opción de utilizar o rechazar el servicio.

PARÁGRAFO. Este mensaje no se requiere en el caso en el cual el abonado destino hace uso de numeración no geográfica de red, asignada a operadores de sistemas de acceso troncalizado, Trunking.

ARTÍCULO 5.9.4. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA. <Artículo adicionado por el artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> En el caso de operadores de servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado, Trunking, que se hayan acogido a lo dispuesto en el Decreto [4239](#) de 2004, o aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan, sus abonados únicamente pagarán por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia, un cargo correspondiente al uso de la red Trunking, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador Trunking, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

Los operadores de las redes Trunking deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia.

Texto de la Resolución 87 de 1997 según compilación publicada en la Resolución 575 de 2005:

TITULO V.

TARIFAS.

(TÍTULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 253/00 ARTÍCULO 1°)

CAPITULO I.

GENERALIDADES DEL REGIMEN.

ARTICULO 5.1.1 AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE TARIFAS. El presente régimen de tarifas se aplica a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones de conformidad con el artículo 28 del Decreto 2167 de 1992, la Ley [142](#) de 1994, el artículo [37](#) del Decreto 1130 de 1999, la Ley [555](#) de 2000 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o complementen.

ARTICULO 5.1.2 OBJETO DEL REGIMEN DE TARIFAS. El objeto del presente régimen es establecer los criterios, parámetros y metodologías para el cálculo y/o fijación de las tarifas de los diferentes servicios, con el fin de orientar las tarifas a costos eficientes para la protección de los usuarios, promover la sana competencia y el desarrollo y eficiencia del sector, e incrementar la cobertura y el servicio universal.

ARTICULO 5.1.3 REGIMENES DE REGULACION. Se fijan tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de los servicios de telecomunicaciones: régimen de libertad, régimen vigilado y régimen regulado.

5.1.3.1 Régimen de libertad. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios.

5.1.3.2 Régimen vigilado. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores de telecomunicaciones determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

5.1.3.3 Régimen regulado. Régimen de tarifas mediante el cual la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 304/00 ARTÍCULO 1°)

ARTICULO 5.1.4 CRITERIOS GENERALES DEL REGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deben fijarse de acuerdo con las normas establecidas para cada servicio y con base en los siguientes criterios:

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 304 ARTÍCULO 2°)

5.1.4.1 Todos los operadores involucrados en una comunicación tendrán derecho a percibir una justa compensación por la misma.

5.1.4.2 Ningún operador podrá recibir varios pagos por la prestación de un mismo servicio;

5.1.4.3 Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán reflejar los costos de la prestación de dichos servicios, más una utilidad razonable;

5.1.4.4 Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán ser integrales, de modo que incluyan la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada.

5.1.4.5 Todos los servicios de telecomunicaciones estarán sometidos al régimen de libertad de tarifas, excepto en los casos señalados en este Título o cuando la CRT resuelva lo contrario;

5.1.4.6 En ningún caso los operadores de telecomunicaciones podrán cobrar tarifas predatorias;

CAPITULO II.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA - TPBC.

ARTICULO 5.2.1 REGIMEN TARIFARIO. Las tarifas de los servicios de TPBC estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas a menos que la CRT establezca lo contrario.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TPBC LOCAL

ARTICULO 5.2.2 CONDICIONES PARA FIJAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS TPBCL. Cada operador podrá ofrecer a sus usuarios diferentes alternativas o planes tarifarios. Los planes diseñados por los operadores de TPBCL estarán sujetos a las siguientes pautas:

5.2.2.1 Los operadores podrán diseñar planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios, sin perjuicio de las normas de la promoción de la competencia en la ley y en la presente resolución.

5.2.2.2 Los operadores que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de la CRT, no exista suficiente competencia en dicho mercado, deberán ofrecer un plan tarifario básico que estará sometido al régimen regulado de tarifas.

5.2.2.3 Los operadores de los servicios de TPBCL que tengan una participación igual o superior al 60% del respectivo servicio en el mercado relevante podrán demostrar que existe suficiente competencia en dicho mercado, caso en el cual la CRT, luego del análisis respectivo, podrá excluir su plan tarifario básico del régimen de libertad regulada de tarifas.

ARTICULO 5.2.3 PLAN TARIFARIO BASICO DE TPBCL. Para el cálculo de las tarifas que se aplicarán en el plan tarifario básico para el servicio de TPBCL al que se refiere el numeral 5.2.2.2, deberán seguirse las disposiciones previstas en los Anexos 005, 006 y 007 de la presente resolución.

PARAGRAFO. (PARÁGRAFO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

CAPITULO III.

FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES.

ARTICULO 5.3.1 FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA TPBCL.- Los factores de subsidios y contribuciones establecidos en la presente resolución aplicarán a todos los planes tarifarios de los servicios de TPBCL, el componente local de TPBCL y el componente local de TMR. Para su cálculo y aplicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

5.3.1.1 Los factores de contribución que se aplican a los estratos V, VI e Industrial y Comercial deberán mantenerse en sus porcentajes actuales hasta el 31 de diciembre del 2001 y podrán aplicarse a los cargos de conexión, fijo y de consumo. A partir de dicha fecha se ajustarán a los topes establecidos en las Leyes [142](#) de 1994 y 286 de 1996 y en ningún caso serán inferiores al 20%.

5.3.1.2 Cuando los factores de contribución actuales excedan de 20% para el estrato V, 25% para el estrato VI y 30% para la categoría Industrial y Comercial, deberán reducirse hasta los valores anteriormente enunciados, los que permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2001. Después de esta fecha deberán ser ajustados a los límites previstos en las Leyes [142](#) de 1994 y 286 de 1996 y aquellas que las modifiquen, adicionan o sustituyan.

5.3.1.3 Los subsidios actualmente aplicados a los estratos I II y III deberán ajustarse linealmente hasta alcanzar, el 31 de diciembre de 2001, los límites establecidos en las Leyes [142](#) de 1994 y 286 de 1996. Para usuarios de los estratos I II y III solo se subsidiará los cargos de conexión y fijo y, el consumo básico de subsistencia.

5.3.1.4 Los montos de los subsidios o contribuciones deberán aparecer discriminados en la factura al usuario.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 304 ARTÍCULO 3°)

ARTICULO 5.3.2 FACTORES DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCION PARA LOS OPERADORES SOMETIDOS AL REGIMEN VIGILADO. Los operadores de TPBCL y TPBCLC cuyas tarifas estén sometidas al régimen vigilado, aplicarán como factores máximos de subsidios, los límites previstos en el artículo [99.6](#) de la Ley 142 de 1994 y utilizarán para el cálculo el procedimiento del artículo [5.3.4](#) de la presente resolución. Los factores de contribución para los estratos V, VI y la categoría Industrial y Comercial serán iguales a los aplicados por el operador dominante en su respectivo mercado relevante o, en su defecto, el del operador establecido.

ARTÍCULO 5.3.3. Los operadores deberán dar cumplimiento a las restricciones previstas en la Ley [142](#) de 1994 en lo referente al otorgamiento de subsidios, entre otras lo relativo al consumo básico o de subsistencia, el cual corresponde a doscientos cincuenta (250) impulsos por mes ó al equivalente en la medida seleccionada por el operador.

ARTICULO 5.3.4 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS BALANCES TRIMESTRALES ENTRE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Si el monto recaudado por concepto de las contribuciones de los usuarios de los estratos 5, 6 e industrial y comercial es inferior al monto aplicado por concepto de subsidios a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, el operador podrá disminuir los subsidios que se deberán aplicar para el siguiente trimestre, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) Eliminar subsidios para el estrato III, en primera instancia y en caso de requerirse, disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I y II, o

b) Disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I, II y III.

(ARTÍCULO SUBROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 10)

CAPITULO IV.

MEDICION Y FACTURACION DE TPBCL.

ARTICULO 5.4.1 MEDICION Y FACTURACION. La facturación y medición por el consumo del servicio de TPBCL y TPBCLE en su componente local, se deberá tasar, tarificar y facturar a sus usuarios, utilizando alguna de las siguientes alternativas:

a) Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarificar y facturar el consumo en impulsos de 180 segundos utilizando el método Karlsson Modificado;

b) Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarificar y facturar a sus usuarios por el consumo del servicio, en minutos y fracción de minutos o en segundos.

ARTICULO 5.4.2 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.4.3 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

CAPITULO V.

REGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL EXTENDIDA (TPBCLE).

ARTICULO 5.5.1 COMPONENTES DE LAS TARIFAS DE TPBCLE.- Las tarifas del servicio de TPBCLE tendrán un componente por el servicio local y otro componente por distancia.

ARTICULO 5.5.2 COMPONENTE LOCAL DEL SERVICIO DE TPBCLE.- El componente local del servicio TPBCLE se someterá a las mismas reglas y criterios del servicio de TPBCL.

ARTICULO 5.5.3 COMPONENTE POR DISTANCIA DEL SERVICIO DE TPBCLE. El componente por distancia del servicio de TPBCLE estará sometido al régimen vigilado de tarifas.

ARTICULO 5.5.4 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

CAPITULO VI.

REGIMEN TARIFARIO SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA (TPBCLD).

ARTICULO 5.6.1 REGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas del servicio de TPBCLD estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

ARTICULO 5.6.2 TARIFAS PARA LOS MUNICIPIOS NBI. Los municipios con altos índices de necesidades básicas insatisfechas (NBI) según la lista que proporcione el Departamento Nacional

de Planeación (DNP), tendrán una tarifa de TPBCLD reducida al menos en un 20%, para sus llamadas salientes.

ARTICULO 5.6.3 TARIFAS A LOS USUARIOS DE TPBCLD. El operador de TPBCLD podrá ofrecer a sus usuarios planes tarifarios, descuentos, precios diferenciales de horario u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a los operadores de TPBCLD de sus obligaciones frente a terceros.

En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia

ARTICULO 5.6.4. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

CAPITULO VII.

SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL RURAL (TMR).

ARTICULO 5.7.1 REGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas del servicio de TMR estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

CAPITULO VIII.

SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL (TMC Y PCS).

ARTICULO 5.8.1 REGIMEN TARIFARIO DE TELEFONIA MOVIL. Los servicios de telefonía móvil (TMC y PCS) estarán sometidos al régimen vigilado de tarifas. En consecuencia, los operadores de telefonía móvil podrán aplicar a sus abonados estructuras tarifarias que incluyan descuentos, franquicias de tiempo, precios diferenciales de horario u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a estos operadores de sus obligaciones frente a terceros.

En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia.

ARTÍCULO 5.8.2. Los abonados de los servicios de telefonía móvil pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia, un cargo correspondiente al uso de la Red Móvil, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador móvil, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

PARAGRAFO. Los operadores de redes de TMC y PCS en ningún caso tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia que efectúen sus abonados usando la RTPC de larga distancia, pero tendrán derecho a percibir el cargo de acceso y uso de las redes de TMC y PCS previsto en el artículo 5.10.6 de la presente resolución. Estos operadores deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

(PARÁGRAFO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 304 ARTÍCULO 5°)

ARTICULO 5.8.3 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

CAPITULO IX.

SERVICIOS DE ACCESO TRONCALIZADO (TRUNKING).

ARTICULO 5.9.1. REGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE ACCESO TRONCALIZADO. Los servicios de acceso troncalizado (Trunking) se encuentran en régimen de libertad de tarifas.

ARTICULO 5.9.2 INFORMACION SOBRE TARIFAS A SUSCRIPTORES. Los operadores del servicio de acceso troncalizado (Trunking), deberán informar a sus suscriptores de manera previa,

los ajustes o modificaciones a las tarifas del servicio para lo que utilizarán medios idóneos de difusión y divulgación de las mismas.

ARTÍCULO 5.9.3. Los prestadores del servicio de acceso troncalizado (Trunking), deberán incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada desde la red de otro operador, que aplicarán las tarifas de este servicio, creando un mecanismo de aceptación que permita al usuario la opción de utilizar o rechazar el servicio.

CAPITULO X.

(CAPÍTULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10).

CAPITULO XI.

REGIMEN TARIFARIO Y DE FACTURACION DEL SERVICIO DE RADIOMENSAJES PRESTADO A LOS USUARIOS DE TPBC.

ARTICULO 5.11.1 MODALIDADES DE PAGO. Los operadores de radiomensajes podrán aplicar, entre otras, las siguientes modalidades tarifarias:

5.11.1.1 Modalidad Convencional (MC): Modalidad bajo la cual el suscriptor del servicio de radiomensajes paga unas tarifas al operador que le brinda este servicio.

5.11.1.2 Modalidad No Convencional: El que llama paga (LLP). Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje.

5.11.1.3 Modalidad Mixta: Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer simultáneamente tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje y tarifas pagaderas por el suscriptor del servicio de radiomensajes.

PARAGRAFO. En las modalidades No Convencional y Mixta, el operador de radiomensajes deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio.

ARTICULO 5.11.2 REGIMEN DE REGULACION TARIFARIA. Las tarifas aplicadas a los usuarios de TPBC y TMC por la provisión del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixtas estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

Las tarifas cobradas a los usuarios bajo la modalidad convencional estarán sometidas al régimen de libertad de tarifas.

ARTICULO 5.11.3 ACUERDOS ENTRE OPERADORES. Los operadores de radiomensajes, de TPBC y otros servicios de telecomunicaciones fijarán de mutuo acuerdo, las condiciones para poder brindar a los usuarios las modalidades no convencional y mixta. Estos acuerdos estarán sujetos al principio de no discriminación.

ARTICULO 5.11.4 FACTURACION. Cuando se facture a los usuarios de TPBC por la prestación de un servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta se deberá discriminar cada utilización del servicio, incluyendo fecha, hora, nombre del operador de radiomensajes o número de PABX y la respectiva medición.

ARTICULO 5.11.5 MEDICION Y TASACION. Bajo las modalidades no convencional y mixta, la medición podrá ser por mensajes o por tiempo de la duración de la llamada.

ARTICULO 5.11.6 TRATAMIENTO NO DISCRIMINATORIO. Los acuerdos entre los operadores de TPBC y de radiomensajes se sujetarán a lo dispuesto en la presente resolución y se regirán por los principios de neutralidad, no-discriminación e igualdad de acceso.

ARTICULO 5.11.7 INDEPENDENCIA DE COBROS. De conformidad con el artículo 147 de la Ley 142 de 1994, no se podrá suspender el servicio de TPBC, por el incumplimiento en el pago del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional o mixta.

ARTICULO 5.11.8 NUMERACION. Para las modalidades no convencional y mixta solo se podrá utilizar la numeración de que trata el numeral 10.2 del Plan de Numeración del Decreto 554 de 1998 asignada por la entidad competente a los operadores de TPBC.

CAPITULO XII.

TARIFAS CON PRIMA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ARTICULO 5.12.1. DEFINICION. Tarifa con prima es aquella cobrada por la prestación de servicios cursados por un número 90XXXXXXXX, de que trata el numeral 10.2.2. del Anexo del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, a través del cual se ofrece información general, entretenimiento, consulta y asesoría profesional.

ARTICULO 5.12.2 REGIMEN TARIFARIO. Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones por la provisión de servicios que cobran tarifa con prima estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

ARTICULO 5.12.3 INFORMACION SOBRE TARIFAS. El prestador de servicios de tarifas con prima, deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio. En este mensaje se deberá hacer mención a que los menores de edad deberán tener autorización expresa de sus padres o un adulto responsable; o que de acuerdo con su naturaleza tienen prohibido su uso.

PARAGRAFO. En la publicidad de los servicios de tarifas con prima, deberá aparecer en forma clara y destacada el valor de la tarifa a ser cobrada. Asimismo, si la publicidad se hace en televisión, el comercial deberá incluir en audio el valor de la tarifa. En la publicidad de los servicios de tarifa con prima en los cuales se ofrezca información o entretenimiento con contenido pornográfico, morboso o que incite a la violencia, deberá advertirse que los mismos no podrán ser prestados a menores de edad.

ARTICULO 5.12.4 INTEGRALIDAD DE LA TARIFA CON PRIMA. El valor de la tarifa facturada al abonado por utilización de servicios para los que se estipule que cobren tarifas con prima deberá ser integral, de modo tal que incluya la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada y de los servicios de información, entretenimiento, consulta o asesoría profesional prestados.

ARTICULO 5.12.5 MEDICION Y TASACION. En caso que la tarifa se aplique sobre la duración de la llamada, la tasación se hará por minuto o fracción de minuto de duración de la llamada completada, y solo empezará a tasarse a partir del momento en que el usuario acepte continuar con la llamada.

ARTICULO 5.12.6. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.12.7. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.12.8 NUMERACION. Para la prestación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, solo se podrá utilizar la numeración de que trata el anexo del plan de numeración del decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan.

CAPITULO XIII.

REGISTRO DE TARIFAS E INFORMACION ESTADISTICA.

ARTICULO 5.13.1 REGISTRO DE TARIFAS. Las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios sometidas a régimen regulado o vigilado, deberán ser registradas por lo operadores ante la CRT, registro que será de carácter público y en ningún caso produce efectos constitutivos.

Los operadores deberán registrar las tarifas en un término de cinco (5) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha tarifa.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 304 ARTÍCULO 6°)

ARTICULO 5.13.2 PUBLICIDAD POR PARTE DE LA CRT. Las tarifas registradas serán difundidas a través del órgano de publicidad que la CRT establezca para tales fines. De igual modo, a solicitud de cualquier interesado, la Coordinación Ejecutiva de la CRT expedirá la información relativa a las tarifas de los diferentes servicios registrados por los operadores.

ARTICULO 5.13.3 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.13.4 REMISION DE INFORMACION ESTADISTICA DE TPBCL Y TPBCLC. Los operadores de TPBCL y TPBCLC deberán reportar a la CRT con una periodicidad trimestral correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo; abril, mayo y junio; julio, agosto y septiembre; y octubre, noviembre y diciembre, en el formato correspondiente para cada tipo de servicio, la información que incluya las estadísticas mensuales de: facturación, tráfico y número de líneas desagregadas por estrato socioeconómico, tipo de servicio y cargo tarifario. Esta información deberá remitirse durante los treinta (30) días calendario siguientes al trimestre correspondiente.

ARTICULO 5.13.5 REMISION DE INFORMACION ESTADISTICA DE TPBCLD. Todos los operadores de los servicios de TPBCLD, deberán reportar a la CRT y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) dentro de los veinte (20) días siguientes a cada trimestre finalizado en marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, la información que incluyan las estadísticas mensuales relacionadas con las diez (10) rutas de mayor tráfico cursado por las llamadas efectivamente terminadas tanto en LDN como LDI, el reporte deberá discriminar la cantidad de minutos cursados y el valor facturado por los mismos. La información correspondiente a las demás rutas se deberá enviar en forma consolidada.

PARAGRAFO. Los operadores de TPBCLD, deberán tener disponible en sus bases de datos información detallada sobre el total de rutas de LD, tanto nacional como internacional, del tráfico cursado por las mismas, discriminada en forma mensual. La CRT podrá solicitar en cualquier momento dicha información, que deberá ser remitida en los siguientes cinco (5) días a la recepción de la solicitud por parte de los operadores.

CAPITULO XIV.

OTRAS DISPOSICIONES.

ARTICULO 5.14.1 SANCION POR PRACTICAS RESTRICTIVAS.

ARTICULO 5.14.2 PRACTICAS TARIFARIAS QUE CONSTITUYEN ABUSO DE LA POSICION DOMINANTE.

(ARTÍCULOS DEROGADOS POR LA RESOLUCIÓN 304 ARTÍCULO 9°)

ARTICULO 5.14.3 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.14.4 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.14.5 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.14.6 REGIMEN TARIFARIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVES DE TELEFONOS PUBLICOS. Las tarifas de los servicios prestados a través de teléfonos públicos estarán bajo el régimen vigilado. Solo se podrá cobrar al usuario por llamada completada.

ARTICULO 5.14.7 (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ARTÍCULO 10)

ARTICULO 5.14.8 GRADUALIDAD DE TARIFAS PARA USUARIOS QUE HAYAN CAMBIADO DE ESTRATO. Las empresas prestadoras de los servicios de TPBCL y/o TPBCLC aplicarán a aquellos usuarios que cambien de estrato, de acuerdo con la estratificación que adopten los municipios según lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación, las tarifas correspondientes al nuevo estrato en forma gradual y lineal, en un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de aplicación de las estratificaciones adoptadas.

ARTICULO 5.14.9 PLAZO MAXIMO DE ADECUACION. Salvo disposición en contrario, los operadores de los servicios de telecomunicaciones deberán adecuarse a las disposiciones contenidas en la presente resolución en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la expedición de la misma.

CAPITULO XV.

ARTÍCULO 5.15.1 RÉGIMEN TARIFARIO PARA EL ACCESO A LA NUMERACIÓN DE SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES DE ABONADOS - ESQUEMA 1XY DE LA MODALIDAD 4 DEL ARTÍCULO 29 DEL DECRETO 25 DE 2002. <Artículo adicionado por el artículo [10](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones cuando accedan a la numeración 1XY de la modalidad 4 del artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyen, modifiquen o deroguen, estarán sometidas al régimen regulado de tarifas.

PARÁGRAFO 1o. La tarifa máxima que se podrá cobrar al usuario cuando acceda a los servicios prestados en la modalidad 4 del artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002, será de \$360 del 31 de diciembre 2002, por llamada, y se actualizará anualmente teniendo en cuenta la meta de incremento a los precios al consumidor (IPC) definida por el Banco de la República.

PARÁGRAFO 2o. Cuando se realicen llamadas con destino a números 1XY establecidos dentro de la modalidad 4 del Anexo 010 de la presente resolución, los operadores deberán incluir en las facturas, en forma separada, la clase de servicio que se presta, el consumo efectuado y el total facturado por este servicio.

PARÁGRAFO 3o. El responsable del servicio deberá publicitar en cualquier medio masivo de información, las condiciones de prestación del servicio, la tarifa que se aplica y, si las hay, las limit antes del tiempo de llamada, cantidad y tipo de información solicitada.

PARÁGRAFO 4o. Los servicios prestados a través de la numeración 1XY de la modalidad 4 son instalaciones esenciales y por lo tanto deberán ser ofrecidos a terceros que lo soliciten a costos más utilidad razonable, y en ningún caso a un precio superior a la tarifa ofrecida al usuario cuando accede a estos servicios.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo XV adicionado al Título V por el artículo [10](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

TITULO VI.

OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TPBC.

CAPITULO I.

OBLIGACIONES GENERALES.

ARTICULO 6.1.1 PRINCIPIOS APLICABLES. En desarrollo de los fines de intervención del Estado en los servicios públicos y la explotación de redes de telecomunicaciones, la prestación de los servicios de TPBC se efectuará con respeto a los principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad y permanencia, y conforme a los criterios de calidad, sana competencia e interconexión de redes establecidos por la CRT y en todo evento respetando los derechos de los usuarios de los mismos.

Los servicios de TPBC deberán ofrecerse y prestarse evitando en todo momento los abusos de posición dominante frente a los usuarios y a los otros operadores de TPBC, sin discriminación; en particular en cuanto a la posibilidad de acceso técnico, conocimiento de los costos y precios, tarifas aplicables, plazo de suministro, distribución equitativa en caso de escasez, plazo de reparación, cumplimiento estricto y objetivo de las condiciones uniformes referidas en los contratos de servicios públicos que celebra el operador con sus usuarios ajustándose, a los parámetros de calidad.

ARTICULO 6.1.2 AMBITO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de servicios de TPBC están sometidos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

6.1.2.1 Acceso universal al servicio de telecomunicaciones;

6.1.2.2 Servicios obligatorios de telecomunicaciones;

6.1.2.3 Las demás obligaciones de los servicios de TPBC impuestas por razones de interés público, en los términos establecidos en el presente Título.

CAPITULO II.

SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES.

ARTICULO 6.2.1. SERVICIO UNIVERSAL. AMBITO GENERAL DE APLICACION. Dentro del ámbito de servicio universal de telecomunicaciones, se debe lograr:

6.2.1.1 Que los ciudadanos puedan solicitar y obtener la prestación del servicio telefónico disponible para el público. Esta conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir transmisiones de voz, fax y datos, en cuanto sea técnicamente posible en cada localidad;

6.2.1.2 El derecho de los usuarios de disponer gratuitamente de un directorio telefónico unificado e impreso. Los usuarios tendrán derecho a figurar en dichos directorios y a un servicio de información sobre los

mismos, sin perjuicio de las normas que regulan la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad;

6.2.1.3 En todas las localidades se deberá disponer de un directorio telefónico unificado, actualizado e impreso, aún cuando varios operadores de TPBC presten el mismo servicio;

6.2.1.4 Que exista una oferta suficiente y adecuada de teléfonos públicos en servicio;

6.2.1.5 Que todos los usuarios discapacitados tengan acceso al servicio telefónico en las condiciones necesarias que faciliten su utilización.

PARAGRAFO. Todas las obligaciones de prestación del servicio universal están sujetas a los mecanismos de financiación establecidos en el presente Título.

En función de la evolución tecnológica, de la demanda de servicios en el mercado o de cualquier otro criterio que, la CRT establezca, ésta podrá revisar y ampliar los servicios que se engloban dentro del servicio universal de telecomunicaciones, así como la fijación de los niveles de calidad de los mismos y los criterios para la determinación de los precios que garanticen la accesibilidad de dichos servicios.

ARTICULO 6.2.2 AMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. Los operadores de TPBC deberán garantizar la continuidad, el acceso, la capacidad técnica y la cobertura del servicio universal de telecomunicaciones en el ámbito territorial de sus operaciones.

La CRT podrá autorizar a un operador de TPBCL o TPBCLE de un departamento a expandir el servicio a municipios adyacentes de otros departamentos previa solicitud sustentada de acuerdo con los principios de la Ley [142](#) de 1994.

(MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 155/99 ARTÍCULO 6°)

ARTICULO 6.2.3 FINANCIACION DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES. En los casos en que la imposición de obligaciones de servicio universal implique cargas inequitativas para un operador de TPBC, dichas cargas podrán ser asumidas por el Fondo de Comunicaciones, en concordancia con la ley y los compromisos adquiridos por Colombia ante la OMC.

CAPITULO III.

SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ARTICULO 6.3.1 SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los operadores de servicios de TPBC deberán garantizar la existencia de una oferta suficiente, en función de la demanda de sus respectivos servicios.

Igualmente los operadores que presten servicios de TPBC accesibles al público deberán ofrecer de forma gratuita el enrutamiento de las llamadas a los servicios de urgencias, bomberos, policía y operadora, inclusive desde teléfonos públicos de pago.

CAPITULO IV.

OTRAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS.

ARTICULO 6.4.1 INVIOABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los operadores de TPBC deberán adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para proteger la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extenderá 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 judicial competente, los operadores de TPBC no podrán permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursan por sus redes.

ARTICULO 6.4.2 RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR. Los operadores de los servicios de TPBC responderán por las violaciones de las comunicaciones que les sean imputables, en los términos que establece la ley.

Si la violación proviniera de un tercero, el operador de servicio de TPBC deberá tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

CAPITULO V.

OTRAS OBLIGACIONES.

ARTICULO 6.5.1 OBLIGACIONES PENSIONALES. De conformidad con el Artículo [43](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC a fin de atender el pago de las obligaciones pensionales a cargo y a favor de los trabajadores ya vinculados a la vigencia de dicha ley, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2852 de 1994 y las demás normas concordantes, y de conformidad con las siguientes condiciones:

6.5.1.1 Cálculo Actuarial. Con fecha de corte treinta y uno (31) de diciembre de cada año, deberán presentar el cálculo actuarial de los trabajadores.

6.5.1.2 Presentación de las Provisiones en la Contabilidad. Dentro de los estados financieros anuales se deberá incluir y discriminar el valor de la provisión practicada por la entidad para atender el pago de las obligaciones pensionales a su cargo y a favor de los trabajadores de que trata la presente resolución sin perjuicio de la obligación pensional a favor

de personas ya pensionadas, retiradas de la entidad y vinculadas con posterioridad a la vigencia de la ley.

6.5.1.3 Provisiones y Actualizaciones. Para continuar prestando el servicio, los operadores de TPBC deberán causar cada año las provisiones y amortizaciones del cálculo actuarial correspondiente hasta tener amortizado el 100% el treinta y uno (31) de diciembre de 2005 de acuerdo con los plazos marcados por la ley.

ARTICULO 6.5.2 OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE CAPACIDAD DE TRANSPORTE. Cuando un proveedor de capacidad de transporte suministre dicha capacidad a cualquier operador de TPBC, deberá ofrecerla a los demás operadores de TPBC en las mismas condiciones, incluyendo el principio de acceso igual - cargo igual; las interfaces deberán cumplir con las recomendaciones de la UIT y los Planes Técnicos Básicos que se les aplicaren.

En el caso de que un proveedor de capacidad de transporte sea operador de TPBC y decida ofrecer su capacidad disponible a otro operador de servicios similares, deberá ofrecer dicha capacidad en condiciones técnicas de calidad no menos favorables que las que se ofrece a sí mismo para la prestación del servicio en mención.

La titularidad de la licencia para establecerse como operador del servicio de TPBCLD comporta el derecho en favor de los operadores de licencias de suministrar su capacidad de transporte u obtener de terceros el suministro de esta capacidad, en todo lo relacionado con la prestación del servicio de TPBCLD.

PARAGRAFO 1°. Aquellas empresas que construyan y operen redes de telecomunicaciones para el transporte de TPBC, en concordancia con lo señalado en el artículo [28](#) de la Ley 142 de 1994, podrán suministrar su capacidad de transporte únicamente a operadores de TPBC, siempre y cuando se cumpla con las normas de interconexión y competencia señaladas por la CRT.

PARAGRAFO 2°. El proveedor de capacidad de transporte enviará al Ministerio de Comunicaciones la información relacionada con el cumplimiento de los Planes Técnicos Básicos, para que aquel, formule observaciones cuando encuentre que no cumple con los planes técnicos establecidos por el Gobierno Nacional.

En concordancia con lo establecido en el artículo [186](#) de la Ley 142 de 1994, el procedimiento indicado anteriormente en ningún caso podrá entenderse como requisito previo o autorización para que el proveedor de capacidad de transporte desarrolle su actividad.

CAPITULO VI.

SISTEMA DE MEDICION DE CONSUMO.

ARTICULO 6.6.1 OBLIGACION DE INSTALACION DE SISTEMA DE MEDICION. Todos los operadores de servicio de TPBC deberán instalar sistemas de medición del consumo fiable.

ARTICULO 6.6.2 RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE FACTURACION. Cuando el proceso de facturación incluya servicios prestados por más de un operador, la responsabilidad sobre la información suministrada al Sistema de Medición de Consumos será de cada uno de los operadores que prestan los diferentes servicios involucrados en la factura.

ARTICULO 6.6.3 PROCESOS PARA EL SISTEMA DE MEDICION DEL CONSUMO. El Sistema de Medición del Consumo deberá tomar en cuenta los siguientes procesos:

6.6.3.1 Proceso de Tasación. Los operadores de TPBC de que trata la Ley [142](#) de 1994 deberán:

6.6.3.1.1 Definir expresamente el alcance del Sistema de Medición del Consumo, es decir, establecer los servicios que quedan cubiertos por el mismo de manera discriminada.

6.6.3.1.2 Establecer el método y tipo de tasación utilizados en cada uno de los servicios. El método de tasación empleado podrá ser por generación de impulsos, por medición de la duración de la llamada o por cualquier otro método en función de la red utilizada y el servicio prestado.

6.6.3.1.3 Establecer el período de registro de la tasación, indicando las fechas de corte.

6.6.3.1.4 Describir los procedimientos utilizados para el registro de la tasación, dependiendo de la tecnología de las centrales donde se realiza el proceso, de acuerdo con el servicio prestado.

6.6.3.1.5 Especificar los métodos y mecanismos relacionados con la lectura de los contadores, tiquetes u otros métodos de tasación.

6.6.3.1.6 Especificar la forma de duplicación de la información registrada para casos de falla, por motivos de seguridad.

6.6.3.1.7 Describir el manejo de su desbordamiento, en el caso de tasación utilizando contadores.

6.6.3.1.8 Determinar las previsiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar modificaciones en los contadores, ajenas al proceso de tasación.

6.6.3.1.9 Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de tasación y en los elementos de control de los mismos.

6.6.3.1.10 Definir la probabilidad de fallas de sus sistemas de tasación, según datos históricos y referencias del fabricante.

6.6.3.1.11 Garantizar que la llamada no sea interrumpida si durante el curso de una comunicación se produce una falla en el sistema que inhabilite la tasación correspondiente.

6.6.3.1.12 Garantizar que el sistema permita el establecimiento de nuevas llamadas en caso de producirse una falla en el sistema que deje inhabilitada la función de tasación.

6.6.3.1.13 Describir claramente los medios utilizados para el envío de los datos de tasación almacenados en la central al sitio o sitios de recolección y procesamiento de datos.

6.6.3.1.14 Definir los procedimientos de almacenamiento temporal y transferencia, así como las provisiones para salvaguardar la información en el caso de fallas en el medio de transmisión, que pueden incluir, entre otros, la duplicación de la información, la normalización de los medios magnéticos a utilizar para tal efecto y la normalización de los procesos de grabación.

6.6.3.1.15 Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la tasación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas.

6.6.3.1.16 Validar toda información de tasación recibida en el centro de recolección y procesamiento de datos, para lo cual se establecerán los procedimientos adecuados con el fin de detectar las inconsistencias en el contenido de los registros recibidos.

6.6.3.1.17 Definir los mecanismos adecuados para garantizar la correcta medición del consumo mediante su comparación con los perfiles históricos de los usuarios.

6.6.3.2 Proceso de Tarificación.

6.6.3.2.1 Se establecerán los diferentes procedimientos para el cálculo del consumo en unidades monetarias a partir de los registros previamente validados y de acuerdo con las características del servicio prestado.

6.6.3.2.2 Deberá definirse y evaluarse en función de los diferentes métodos de tasación y de las tecnologías utilizadas, la probabilidad de aplicar una tarifa incorrecta en el proceso de tasación.

6.6.3.2.3 En caso de existir varias tarifas para diferentes horas y/o días de la semana, se deberán establecer las reglas mediante las cuales se fijarán dichas tarifas.

6.6.3.3 Proceso de Facturación. En materia de facturación, los operadores de TPBC deberán:

6.6.3.3.1 Determinar los procedimientos para la incorporación de la información necesaria y suficiente para la generación de las facturas proveniente de otros operadores o de los procesos previos realizados internamente al igual que los mecanismos para su control;

6.6.3.3.2 Describir los equipos y programas utilizados durante este proceso.

6.6.3.3.3 Indicar los diferentes ciclos de facturación.

6.6.3.3.4 Discriminar, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, el contenido de la factura.

6.6.3.3.5 Determinar las previsiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar alteraciones en este proceso.

6.6.3.3.6 Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de facturación.

6.6.3.3.7 Definir la probabilidad de fallas en el proceso de facturación, según datos históricos y referencias del fabricante.

6.6.3.3.8 Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la facturación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas, mediante la comparación con los perfiles históricos de los usuarios y/o suscriptores en los diferentes ciclos de facturación.

6.6.3.3.9 Establecer sistemas de recolección y tratamiento estadístico de la información que les permitan medir y reportar el Índice de Reclamos de Facturación, consolidado de conformidad con lo establecido por la SSPD.

6.6.3.3.10 Almacenar la información de facturación de los usuarios o suscriptores y conservando en memoria copia de las cuentas de cobro, durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha máxima prevista para el pago oportuno, de conformidad con lo establecido por el artículo [15](#) del Decreto 1842 de 1991.

6.6.3.3.11 Efectuar el descuento del cargo fijo dentro de los dos (2) ciclos de facturación siguientes cuando se presenten fallas en la prestación del servicio, so pena de que se apliquen los intereses a los cuales se refiere el artículo [36.3](#) de la Ley 142 de 1994.

6.6.3.3.12 Totalizar en la factura cada servicio por separado, cuando el operador preste varios servicios.

ARTICULO 6.6.4 LIQUIDACION DE CARGOS DE ACCESO Y COMPENSACION DE LOS MISMOS. Se deberán establecer los procedimientos y mecanismos de control para generar los datos de cobro por concepto de cargos de acceso y uso para los operadores de TPBC entre sí y con los operadores conectantes internacionales y su posterior compensación.

ARTICULO 6.6.5 OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBC DE ATENDER LAS NORMAS TECNICAS OFICIALES PARA LAS REDES.

Los operadores de TPBC en la construcción, instalación, operación, modificación, ampliación, ensanche, renovación e interconexión de redes, cumplirán con los planes de señalización, numeración, enrutamiento y sincronización vigentes en el momento de adelantar estas acciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas y recomendaciones técnicas pertinentes de la UIT, y de aquellas incluidas en los tratados internacionales aprobados y ratificados por Colombia. En el evento de que se incumplan dichas disposiciones, la CRT solicitará a la SSPD que inicie la investigación correspondiente y si es del caso imponga las sanciones, incluida la suspensión inmediata de las actividades del infractor.

El Ministerio de Comunicaciones actualizará o establecerá, según sea el caso, los planes técnicos básicos, incluidos los planes de enrutamiento, numeración, señalización y sincronización, de manera que se adecuen al régimen de libre competencia y garanticen el desarrollo de los servicios en un ámbito de múltiples operadores, a fin de que los usuarios puedan acceder a ellos libremente y en igualdad de condiciones técnicas y operativas.

CAPITULO VII.

TELEFONOS PUBLICOS.

(CAPÍTULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 462/01 ARTÍCULO 1°)

ARTÍCULO 6.7.1 AMBITO DE APLICACION. Deben constituirse como operadores de TPBCL las personas naturales o jurídicas que deseen prestar servicio de telefonía a partir de teléfonos públicos y que tengan como características la gestión de una red de telecomunicaciones o la responsabilidad frente al público de la prestación del servicio. A estos operadores de teléfonos públicos les aplicará lo dispuesto en el presente capítulo.

ARTÍCULO 6.7.2 OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBCL. Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar las líneas telefónicas necesarias para que cualquier operador de servicios de telecomunicaciones preste éstos a través de teléfonos públicos, en condiciones no discriminatorias, cumpliendo las siguientes condiciones:

6.7.2.1 Los operadores de TPBCL, a solicitud del operador de teléfonos públicos, deberán bloquear las llamadas entrantes de larga distancia, así como el uso de llamadas asistidas por operadora. Para efectos de lo anterior, el operador de TPBCL deberá informar a los operadores de las otras redes, la numeración asignada a los teléfonos públicos, quienes a su vez, deberán impedir el enrutamiento de llamadas a dichos números.

6.7.2.2 Los operadores de teléfonos públicos deberán informar claramente a los usuarios sobre el tipo de llamadas que pueden o no realizar y recibir los teléfonos públicos.

PARÁGRAFO: Lo dispuesto en el presente artículo se aplicará hasta el momento en que se defina un rango de numeración local plenamente identificable para teléfonos públicos, en cuyo caso los operadores de TPBCL deberán solicitar dicha numeración y tomar las medidas necesarias tendientes a evitar los cobros por llamadas de pago revertido y asistidas por operadoras hacia estos teléfonos, cuando se haga uso de esta numeración.

6.7.2.3 El valor del cargo de conexión de las líneas telefónicas que se requieran para la instalación de teléfonos públicos será como máximo, igual al valor fijado para los usuarios de estrato IV. El cargo fijo y el cargo variable que se cobren, deberán calcularse teniendo en cuenta la metodología prevista en el Anexo 6, numeral 2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre restricciones para el cálculo del cargo fijo, tomando el tope máximo allí establecido para el mismo. Estas tarifas no estarán sujetas al régimen de subsidios y contribuciones.

ARTICULO 6.7.3 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELEFONOS PUBLICOS: Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

6.7.3.1 Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

6.7.3.2 Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

6.7.3.3 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.7.3.4 Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

6.7.3.4.1 Nombre o razón social

6.7.3.4.2 Dirección de las oficinas

6.7.3.4.3 Números gratis de servicio al cliente y reclamos

6.7.3.5 Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

6.7.3.6 Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

6.7.3.7 <Numeral modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Tener acceso gratis para utilizar los números 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

6.7.3.7. Tener acceso gratis al utilizar los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto [554](#) de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, incluyendo los siguientes teléfonos de emergencia:

6.7.3.7.1 Policía Nacional

6.7.3.7.2 Fiscalía

6.7.3.7.3 Cruz Roja

6.7.3.7.4 Fuerzas Militares

6.7.3.7.5 DAS

6.7.3.7.6 Daños de teléfonos públicos

6.7.3.7.7 Tránsito Departamental

6.7.3.7.8 Atención de desastres

6.7.3.7.9 Bomberos

6.7.3.7.10 Número Unico de Emergencia

6.7.3.7.11 Gualas

6.7.3.8 <Numeral modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el artículo [28](#) del Decreto 25 de 2002 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen.

El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

<Notas de Vigencia>

- Numeral modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

6.7.3.8. Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto [554](#) de 1998 o en las normas que lo sustituyan,

modifiquen o deroguen. El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

6.7.3.9 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

6.7.3.10 En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

6.7.3.11 Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

6.7.3.12 Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

6.7.3.13 Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

PARÁGRAFO: El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia, el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas.

ARTÍCULO 6.7.4 CALIDAD DEL SERVICIO. Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

CAPITULO VIII.

CENTROS INTEGRADOS DE TELEFONIA SOCIAL -CITS-

(CAPÍTULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 278/2000 ARTÍCULO 1°)

ARTICULO 6.8.1 SERVICIOS MINIMOS. Los Centros Integrados de Telefonía Social- CITS, deberán ofrecer como mínimo, los siguientes servicios:

6.8.1.1 Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional automático, ofrecido a toda la comunidad y con al menos capacidad mínimo para cinco (5) usuarios simultáneamente, con acceso a la RTPC.

6.8.1.2 Servicio de Internet. Para la prestación de este servicio, cada CITS deberá contar al menos con dos (2) terminales de computadoras con servicio de Internet, que permitan el acceso directo al mismo, con correo electrónico, ofreciendo casillas individuales para repartir el correo electrónico a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

6.8.1.3 Servicio de Fax. Cada CITS deberá tener por lo menos dos (2) terminales del servicio de fax o facsímil que permita el acceso directo a este servicio a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

ARTICULO 6.8.2 CONDICIONES DE LAS LINEAS TELEFONICAS UTILIZADAS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO TELEFONICO Y DE FAX. Las líneas telefónicas utilizadas en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, para la prestación del servicio telefónico y de fax, como mínimo deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el artículo 6.7.3. de la Resolución CRT 087 de 1997.

ARTICULO 6.8.3 OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS CITS. Además de las establecidas en el artículo 6.7.2. de la Resolución CRT 087 de 1997, en la regulación y en la ley, los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

6.8.3.1 Fijar en un lugar visible las tarifas aplicables a cada uno de los servicios.

6.8.3.2 Prestar atención al público, por lo menos ocho (8) horas al día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana.

6.8.3.3 En todo caso, el número de horas diarias de atención al público, puede ser distribuido de conformidad con las necesidades especiales de cada localidad.

6.8.3.4 Prestar el servicio de TPBC por fuera del horario establecido en situaciones de emergencia, debidamente informadas por la autoridad competente en la localidad.

6.8.3.5 Atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

6.8.3.6 Capacitar por lo menos a los educadores de la localidad, en el uso de Internet, el correo electrónico y demás servicios prestados por los CITS.

ARTICULO 6.8.4 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS CITS. Además de los establecidos en el artículo 6.7.3. de la Resolución CRT 087

de 1997, la regulación y la ley, los usuarios de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, tienen los siguientes derechos:

6.8.4.1 Conocer el número telefónico de la línea con la que se presta el servicio telefónico y de fax.

6.8.4.2 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.8.4.3 Obtener un recibo en el que conste el servicio utilizado, el tiempo de uso y el pago del respectivo servicio.

6.8.4.4 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

ARTICULO 6.8.5 SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCALIDAD. El operador podrá solicitar al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones el cambio o reubicación de localidad de un CITS, en caso de presentarse una de las siguientes situaciones:

6.8.5.1 Cuando la localidad tenga una población inferior a 200 habitantes en un radio de 2 Km.

6.8.5.2 Cuando la localidad tenga una teledensidad superior al 3%.

Además de las situaciones descritas en los numerales 6.8.5.1. y 6.8.5.2. del presente artículo, el operador de TPBCLD podrá solicitar el cambio de localidad de uno o más Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, cuando se presenten circunstancias que justifiquen la reubicación, las cuales deberán ser debidamente sustentadas.

En todo caso, la localidad propuesta para la reubicación del CITS deberá reunir características similares a las de la localidad inicialmente definida.

PARAGRAFO. El Fondo de Comunicaciones podrá exigir el cambio de localidad en caso de presentarse alguna de las situaciones descritas en los numerales 6.8.5.1. y 6.8.5.2. del presente artículo o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

ARTICULO 6.8.6 APROBACION DE CAMBIO DE LOCALIDAD. Una vez el Fondo de Comunicaciones apruebe la solicitud de cambio de localidad del Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, el operador deberá instalar el nuevo CITS en un plazo no superior a 90 días calendario, contados a partir de fecha de la mencionada aprobación.

ARTICULO 6.8.7 UBICACION DEL CITS DENTRO DE LA LOCALIDAD. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [6.8.5.](#) de la presente resolución, el operador tendrá plena libertad para elegir la ubicación física de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, dentro de las localidades. No obstante lo anterior, en la determinación de la ubicación física, el operador deberá procurar que el lugar elegido sea de fácil acceso al público.

ARTICULO 6.8.8 REQUISITOS MINIMOS DE LOS TERMINALES A UTILIZAR EN LOS CITS. Los equipos terminales utilizados por el operador deberán ser nuevos, permitir el uso de los navegadores de Internet más modernos, manejo de correo electrónico, uso de aplicaciones multimedia en línea y fuera de línea, uso de paquetes de procesamiento de palabra y hojas de cálculo en idioma castellano, transmisión y recepción de voz en tiempo real y de fax grupo III.

Los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, contarán con el servicio de impresión a una tarifa razonable.

ARTICULO 6.8.9 REPOSICION Y/O ACTUALIZACION DE EQUIPOS TERMINALES. Los terminales para el uso de Internet utilizados por el operador deberán reponerse y/o actualizarse en un término no superior a 5 años, y en cualquier caso, en el momento que se requiera para cumplir con los niveles de disponibilidad exigidos en la presente resolución.

ARTICULO 6.8.10 DISPONIBILIDAD MINIMA PARA CADA SERVICIO. El operador deberá tener una disponibilidad mínima para cada servicio en el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, de 90% al año, de acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por las diferentes autoridades del sector.

Los requerimientos de disponibilidad de que trata este artículo se aplican a cada una de las conexiones con las que se presten los servicios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS.

ARTICULO 6.8.11 TIEMPO DE REPARACION DE DAÑOS. El operador tiene un tiempo máximo de reparación por evento de 15 días calendario. En todo caso, el operador contará con un tiempo promedio de reparación de fallas de 2 días calendario por año en la totalidad de los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, a cargo del operador.

ARTICULO 6.8.12 CONEXION A INTERNET. La conexión a Internet deberá ser prestada con una tasa de transferencia efectiva de por lo menos 4 Kbps por terminal, medida entre el Centro Integrado de Telefonía Social, CITS, y el nodo Nacional que lo conecta a Internet.

ARTICULO 6.8.13 TARIFAS APLICABLES. Las tarifas que se cobren a los usuarios en los Centros Integrados de Telefonía Social, CITS, deben ser fijadas y cobradas de conformidad con la normatividad vigente aplicable al servicio que se preste.

No obstante lo anterior, para el servicio de Internet se establece un cargo máximo de \$1.500 por hora de conexión a Internet. Valor que deberá ser actualizado anualmente como máximo con el IPC del año inmediatamente anterior.

TITULO VII.

PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS.

(TÍTULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 489/02 ARTÍCULO 4°)

<Título derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Notas de Vigencia>

- Título derogado por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.756 de 19 de septiembre de 2007. Rige a partir del 1o. de enero de 2008, según lo dispuesto en el artículo [3](#) de la Resolución 1764 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTICULO 7.1.1 OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.1 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 las normas 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.

ARTICULO 7.1.2 INVIOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.2. 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 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 judicial 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 usuarios.

ARTICULO 7.1.3 DEBER DE INFORMACION.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

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, estas deben quedar de manera expresa en las cláusulas, así como las consecuencias derivadas de la aceptación de dichas condiciones.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.3. Los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos, deben suministrar a los suscriptores información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también los principales aspectos de prestación del servicio. Copia del contrato de servicios debe entregárseles a los suscriptores o usuarios al momento de su celebración y cuando así lo soliciten.

ARTICULO 7.1.4 LIBERTAD DE ELECCIÓN.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.4 LIBERTAD DE ELECCIÓN DEL USUARIO. El suscriptor 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, pueden limitar, condicionar o suspender la libre elección del suscriptor sobre quien le suministre los servicios.

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

ARTICULO 7.1.5 APLICACION DE NORMAS SOBRE PERMANENCIA MINIMA, SANCIONES O MULTAS POR TERMINACION ANTICIPADA, PRORROGA AUTOMATICA E INICIACIÓN DEL SERVICIO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.5 Aplicación de normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada prórroga automática. Las normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática 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.

ARTICULO 7.1.6 MODALIDADES DE CONTRATACION DE PRESTACION DE SERVICIO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.6. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Cuando existan condiciones comerciales o técnicas que impidan de alguna manera el cambio de operador por parte del suscriptor o que impliquen su permanencia en el tiempo, estas deben quedar expresas en las cláusulas, así como las consecuencias derivadas de la aceptación de dichas condiciones. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.

ARTICULO 7.1.7 CESION DEL CONTRATO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, Versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.7. La cesión del contrato por parte del suscriptor o usuario, 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.

ARTICULO 7.1.8 REGIMEN DE MODIFICACIONES Y PRORROGAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.8. 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 o usuario tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas.

ARTICULO 7.1.9 ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCION.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

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

ARTICULO 7.1.10 CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLAUSULAS DE PERMANENCIA MINIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACION ANTICIPADA Y PRORROGAS AUTOMATICAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> En caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

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

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán 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 período 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 período 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.10. En caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y de prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

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

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidién el cargo de conexión o los terminales, u ofrezcan tarifas especiales y en todo caso se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato y no pueden ser superiores a un año.

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.

ARTICULO 7.1.11 REPORTE A CENTRALES DE RIESGO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.11. 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 mientras no quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario.

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

ARTICULO 7.1.12 REDACCION CLARA Y EXPRESA DE CLAUSULAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.12. 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".

ARTICULO 7.1.13 PROTECCION A LA VIDA.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 010 de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 7.1.13. 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 1 del Anexo 010 de la presente Resolución.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

7.1.13. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer en forma gratuita a sus usuarios, las llamadas a los servicios de emergencias relacionados en el artículo [6.7.3.7](#) de la presente resolución, inclusive desde teléfonos públicos.

ARTICULO 7.1.14 LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL MECANISMO DE MULTIACCESO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, y los de TMC, PCS y Trunking y 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.1.14. 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.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.14. 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.

ARTICULO 7.1.15 EQUIPOS TERMINALES.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones, pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados, citando 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 podrán 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 estos 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 estos a disposición de los usuarios para venta o reposición.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.15. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones pueden ser elegidos libremente por los 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. Los operadores de telecomunicaciones informarán a los usuarios sobre los equipos terminales que se encuentren homologados y que puedan ser conectados a la red, para lo que podrá utilizarse el contrato de servicios. En todo caso, los operadores que vendan equipos terminales deben tener una oferta suficiente de estos a disposición de los suscriptores o usuarios para venta o reposición.

ARTICULO 7.1.16 INFORMACION PREVENTIVA SOBRE TERMINALES MÓVILES.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 de 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 de 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>".

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.16. Información preventiva sobre terminales inalámbricos. Toda persona que venda o distribuya terminales inalámbricos a los usuarios, 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 de 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 de 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 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.crt.gov.co>"

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 560/02 ARTÍCULO 1°)

ARTICULO 7.1.17 TASACION DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONIA.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 pospago.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.17. Para todos los servicios de telefonía en donde 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 pospago.

ARTICULO 7.1.18. CORREO DE VOZ.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 podrá exceder de 10 segundos.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.18. 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 podrá exceder de 10 segundos.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 560/02 ARTÍCULO 2°)

ARTICULO 7.1.19 DIVULGACION DE TARIFAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1296 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

Los operadores de telefonía móvil, deberán informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones la tarifa de las llamadas de fijo a móvil a través de medios idóneos y de alcance masivo. Asimismo, deberán informar dicha tarifa a sus suscriptores, de manera expresa, al momento de suscripción del correspondiente contrato.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1296 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.031 de 14 de septiembre de 2005.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.1.19. 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.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.19. 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.

ARTICULO 7.1.20 MODIFICACION DE LAS TARIFAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 períodos de aplicación de los mismos, y la vigencia del plan tarifario. En los 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.20. 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 y la vigencia del plan tarifario. El incumplimiento por parte del operador da derecho al usuario 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.

ARTICULO 7.1.21 INFORMACION A LOS USUARIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los

Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.21. Los operadores de telecomunicaciones deben informar las tarifas a sus usuarios en forma gratuita a través de un número de atención al cliente. 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 de facturación, así como para atender cualquier tipo de PQR's y recursos de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos.

ARTICULO 7.1.22 OBLIGATORIEDAD DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.22. 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 potencial usuario.

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

ARTICULO 7.1.23 DERECHO A CONSERVAR EL NUMERO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.23. 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.

ARTICULO 7.1.24 INTERRUPCION DEL SERVICIO POR DECISION DEL SUSCRIPTOR O USUARIO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 esta 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 p lazo contractual.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Doctrina Concordante>

Concepto SUPERINDUSTRIA 2047193 de 2002

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.24. En cualquier alternativa de suscripción, los operadores de telecomunicaciones deben interrumpir el servicio al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor de dar por terminado el contrato.

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.

ARTICULO 7.1.25 PLAZO PARA EL INICIO EN LA PROVISION DE SERVICIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.1.25. 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. En caso de no existir una cláusula especial que prevea un plazo máximo o que el operador no lo especifique se entenderá que dicho plazo no puede ser superior a tres (3) meses contados a partir de la solicitud por parte del usuario, salvo que norma especial haya previsto un plazo diferente.

ARTICULO 7.1.26 EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones podrán prestar servicios empaquetados, respetando los siguientes criterios:

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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

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

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.

PARAGRAFO. 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.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 este;

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

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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

CAPITULO II.

FACTURACION.

ARTICULO 7.2.1. FACTURACION.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [3](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver legislación anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> 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, las características del plan tarifario en el cual se encuentre el usuario, 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, y en las llamadas TMC, Trunking 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.

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

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

- Parágrafo modificado por el artículo [11](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

ARTÍCULO 7.2.1 Todos los operadores de Telecomunicacion es 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, Trunking 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.

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

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.2.1 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.

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 XXXXXXXX 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997, con la modificación introducida por la Resolución 644:

ARTÍCULO 7.2.1. 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, 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.

Así mismo, 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. <Parágrafo modificado por el artículo 11 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.2.1. 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, 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.

Así mismo, 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 distinta de la tarifa local, se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho y la tarifa deberá ser integral.

ARTICULO 7.2.2 OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [4](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver legislación anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo del artículo [5.4.1](#) de la presente resolución, 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 aquel en que se hubieren causado los cargos correspondientes a la prestación del servicio y los usuarios a efectuar el pago correspondiente.

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.

En los casos en que el operador no haya efectuado la facturación, enviado la factura con suficiente antelación, o entregado el duplicado al usuario por causas imputables al operador, este último deberá proceder a fijar el plazo respectivo para que el suscriptor o usuario pueda realizar el pago oportuno de los cargos correspondientes a la prestación del servicio.

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

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.2.2 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 aquel 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 este no puede ser superior a dos (2) meses.

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.2.2. 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 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 siguiente a aquel 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.

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

ARTICULO 7.2.3 INDEPENDENCIA DE COBROS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los

Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 estos se encuentren pendientes de decisión.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.2.3. 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 oportunamente una reclamación o recurso correspondiente, y estos se encuentren pendientes de decisión.

ARTICULO 7.2.4 CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

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

ARTICULO 7.2.5 SUSPENSION Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

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 <sic>.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 7.2.5. Antes de la suspensión del servicio el 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 al pago, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

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. 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.

CAPITULO III.

NORMAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS EN MODALIDAD DE PREPAGO.

ARTICULO 7.3.1 OPERADOR RESPONSABLE.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.1. 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.

ARTICULO 7.3.2 NUMERO DE ATENCION A LOS USUARIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.2 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.

ARTICULO 7.3.3 UNIDAD DE TASACION E INFORMACION DE LAS TARIFAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.3. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben incluir la información sobre la tarifa máxima aplicable al servicio que prestan. En las tarjetas debe indicarse cuál es la unidad de tasación de las llamadas. En ningún caso podrán aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de expedición de la tarjeta prepago.

ARTICULO 7.3.4 TIEMPO DISPONIBLE.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

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

ARTICULO 7.3.5 RECEPCION DE LLAMADAS EN MODALIDAD DE PREPAGO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.5 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 MODIFICADO POR LA RESOLUCIÓN 560/02 ARTÍCULO 3°)

ARTICULO 7.3.6 TRANSFERENCIA DE SALDOS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 audiorrespuesta o por cualquier otro medio idóneo. El operador deberá informar al usuario si se permite la transferencia de saldos.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.6 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 audiorrespuesta o por cualquier otro medio idóneo.

ARTICULO 7.3.7. VENCIMIENTO DE LAS TARJETAS PREPAGO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

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

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.3.7 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 aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

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

(ARTICULO ADICIONADO POR LA RESOLUCION 526/02 ARTICULO 1°)

CAPITULO IV.

NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TPBC.

ARTICULO 7.4.1 CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMATICO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato de condiciones uniformes del Anexo 3, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

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

ARTICULO 7.4.2 REVISION DE LEGALIDAD. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.2 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.

ARTICULO 7.4.3 COMPARACION DE PLANES. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [5](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren sometidos al régimen regulado de tarifas a los que se refiere el artículo [5.2.3](#) (Grupo 1), en la publicidad que se haga para que el usuario elija entre los diferentes planes, deberá informarse inequívocamente, sobre las características y necesidades de comunicación que los mismos satisfagan, de modo que el usuario cuente con las herramientas necesarias para la toma de la decisión con base en su perfil de consumo.

Los operadores de TPBCL y TPBCLE de que trata el artículo [5.2.4](#) (Grupo 2) y que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, deben presentarlas junto con el Plan Tarifario Básico en la publicidad que hagan sobre las mismas, de manera que sean comparables.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.4.3 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.3 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.

ARTICULO 7.4.4 ENTREGA DE LA INFORMACION A LOS USUARIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 1XY de que trata el Anexo 010 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 7.4.4 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 1XY de que trata el Anexo 010 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

7.4.4. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR pueden entregar la información en cualquier medio idóneo a los usuarios. 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 información 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, deberá contener en forma destacada los números de emergencia, la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo del Decreto [554](#) de 1998 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; 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.

ARTICULO 7.4.5 DIRECTORIO TELEFONICO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Concordancias>

Resolución CRT 644 de 2003; Art. [14](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.5 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.

ARTICULO 7.4.6 OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CODIGO SECRETO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.6 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.

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.

ARTICULO 7.4.7 BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.7 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.

ARTICULO 7.4.8 RECLAMOS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 estos 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.8 Salvo los casos previstos en la ley, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR no podrán suspender el servicio si existe PQR's y recursos pendientes de resolución, siempre que estos se hayan presentado con anterioridad a la fecha de corte prevista por la empresa.

El derecho de presentar PQR's 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.

ARTICULO 7.4.9. PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCLE. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.4.9. De conformidad con 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.

ARTÍCULO 7.4.10. PERÍODOS MÍNIMOS DE CONSERVACIÓN DE PLANES. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos

de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [6](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de los servicios de TPBCL o TPBCLE podrán exigir a sus usuarios mantenerse por un período mínimo de seis (6) meses en cualquiera de los planes ofrecidos que hayan sido elegidos por el usuario.

Cuando así lo desee, y una vez vencido el plazo antes mencionado, el usuario se encontrará en libertad de elegir entre los planes tarifarios ofrecidos por el respectivo operador, sin que se le cobre ningún cargo adicional por el cambio de plan. El operador podrá exigir al usuario el conservar los planes escogidos por este, como máximo por el mismo período de tiempo.

PARÁGRAFO. Lo previsto en este artículo se predica sin perjuicio de lo establecido en la regulación vigente para la estipulación contractual de cláusulas de permanencia mínima

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [6](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

ARTÍCULO 7.4.11. MECANISMOS DE CONTROL DE CONSUMO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [6](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC podrán implementar sistemas que proporcionen al usuario información sobre el consumo realizado durante un período de facturación a través de centros de atención telefónica o cualquier otro medio idóneo.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [6](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

CAPITULO V.

NORMAS SOBRE DERECHOS DE CONEXION DE SERVICIOS DE TPBC.

ARTICULO 7.5.1 VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.5.1 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.

ARTICULO 7.5.2 REEMBOLSO DEL APORTE DE CONEXION. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.5.2. 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.

ARTICULO 7.5.3 INSTALACION DE LA LINEA. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.5.3. 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.

ARTICULO 7.5.4 CONSTITUCION DE POLIZA. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.5.4. 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.

ARTICULO 7.5.5 ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXION AL SERVICIO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.5.5. 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 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 usuarios y la CRT informará a la SSPD para la iniciación de la investigación y la imposición de las sanciones correspondientes cuando haya lugar.

ARTICULO 7.5.6 SERVICIOS DE EMERGENCIA. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 esta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad I del Anexo 010 de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

El artículo [15](#) de la misma norma establece: "Los operadores de TPBC, para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [7.5.6](#) de la Resolución CRT 087 de 1997, contarán con el mismo plazo establecido en el artículo [7](#) de la Resolución CRT 489 de 2002, es decir, dos (2) años contados a partir de la fecha de publicación de la misma."

<Doctrina Concordante>

Concepto SUPERINDUSTRIA [1031680](#) de 2001

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 7.5.6. 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 esta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números con estructura 1XY de que trata la modalidad 1 del Anexo 010 de la presente resolución.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

ARTÍCULO 7.5.6. Los operadores de TPBC que cuenten con las condiciones técnicas adecuadas, deberán permitir de modo gratuito a sus usuarios que hayan incurrido en causal de suspensión del servicio, desde el momento en que esta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números de emergencia de la estructura 1XY, tales como: Ambulancias, Policía y Bomberos.

CAPITULO VI.

NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES.

ARTICULO 7.6.1 CARACTERISTICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 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 este 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.1. *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 del 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 este 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.*

ARTICULO 7.6.2 INFORMACION DE LOS CONTRATOS: <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

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

- a) Area 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.

ARTICULO 7.6.3 OBLIGACION DE INFORMACION. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.3. 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.

ARTICULO 7.6.4 TRAMITE DE LAS PQR Y RECURSOS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual

se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 operador es pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarlos o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.4. Trámite de las PQR's 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, oficinas de atención al cliente para recibir, atender, tramitar y responder las PQR's 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.

ARTICULO 7.6.5 DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR) Y RECURSOS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.5. Derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos (PQR's) 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's y recursos. Igualmente deben informar que la presentación de PQR's y recursos, no requiere presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las PQR's pueden presentarse a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno y verbalmente o por escrito, también pueden hacerse por cualquier otro medio, como teléfono, fax o correo electrónico. No será requisito previo el pago de los valores reclamados.

A todas las PQR's y recursos que se presenten, deberá asignárseles un código de atención que servirá al suscriptor 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.

El derecho de presentar PQR's 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 del reclamo o queja.

ARTICULO 7.6.6 RECEPCION DE LAS PQR Y RECURSOS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 estos.

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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.6. Recepción de las PQR's y recursos. El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR's y recursos de sus suscriptores, por causa del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre estos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado, informando de esto al otro operador. De su verificación dejará constancia escrita dentro del término del traslado o dentro de la oportunidad para decretar pruebas.

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

PARAGRAFO. Para efectos del traslado de que trata el presente artículo, se aplicará lo dispuesto en el artículo [33](#) del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 7.6.7 TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PQR Y RECURSOS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.6.7. Término para dar respuesta a las PQR's y recursos. Las quejas y reclamos deben resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Cuando no fuere posible resolver la queja o reclamo en dicho plazo, se informará así al interesado, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o dará respuesta.

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

CAPITULO VII.

CENTROS DE ATENCION DE EMERGENCIAS.

ARTICULO 7.7.1 NUMERO UNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

- Artículo modificado por el artículo [7](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 7.7.1. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución y lo previsto en el Decreto [25](#) de 2002 ó 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

ARTÍCULO 7.7.1 Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución, este número corresponde al plan técnico de numeración 1XY previsto en el Decreto [554](#) de 1998. Se reserva para atención de emergencias el número 128.

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.

ARTICULO 7.7.2 CARACTERISTICAS DEL CAE. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.7.2. 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.

ARTICULO 7.7.3 ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 origina, 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.7.3. 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 darles 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.

CAPITULO VIII.

IDENTIFICACION DE LLAMADAS.

ARTICULO 7.8.1 OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE LLAMADAS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de este 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.1. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de este 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.

ARTICULO 7.8.2 ADECUACIONES AL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE LLAMADAS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.2. 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.

ARTICULO 7.8.3 OBLIGACION DE ENVIAR NUMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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, o
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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.3. 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.*

ARTICULO 7.8.4 IDENTIFICACION DE LLAMADAS PARA SERVICIOS BASICOS QUE UTILICEN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios públicos de telecomunicaciones prestados a través de sistemas de acceso troncalizado, Trunking, 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.

En el caso en el cual el operador de redes Trunking no haga uso de numeración no geográfica de red, la obligación estará supeditada a su viabilidad técnica. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a otras redes.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.8.4 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.4. 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.

ARTICULO 7.8.5 IDENTIFICACION DE LLAMADAS EN PREPAGO.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.5. 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.

ARTICULO 7.8.6 VERIFICACION NUMERO DE ABONADO A CON ESN.
<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TMC, Trunking, y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TMC, PCS o Trunking, 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.8.6 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 o 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.6. 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 o 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.

ARTICULO 7.8.7 <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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 de 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 de 2002, del servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, atendiendo los siguientes criterios, sin perjuicio de los que determine dicha Superintendencia:

- Areas 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

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 de 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 de 2002, del servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, atendiendo los siguientes criterios, sin perjuicio de los que determine dicha Superintendencia:

Areas 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.

ARTICULO 7.8.8. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Si alguno de los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC, que han solicitado prórroga del plazo fijado, en el artículo 2o de la Resolución CRT 308 de 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 3o 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.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.8.8. Si alguno de los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC, que ha solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 de 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 3º 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.

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.9.1. 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 7.9.1. 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.

CAPITULO IX.

ENVIO Y RECEPCION DE MENSAJES DE TEXTO (SMS).

<Notas de Vigencia>

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004. <Renombrado como Capítulo X>

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 7.9.1. 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 7.9.1. DERECHO AL ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES DE TEXTO. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios de los servicios de telecomunicaciones a quienes se les ofrezca la capacidad de envío y recepción de mensajes de texto (SMS, por su sigla en inglés) tienen derecho a establecer comunicaciones de este tipo con usuarios de la misma red o de otras redes. Para tal efecto, todos los operadores que ofrezcan SMS a sus usuarios deberán interconectarse y cursar este tipo de tráfico.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.

- Artículo 7.9.1 modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1040 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ARTÍCULO 7.9.1. 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.

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 7.9.1. 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 7.9.2. INFORMACIÓN SOBRE LOS MENSAJES DE TEXTO - SMS. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes de texto, SMS, deberán informar de manera clara a sus usuarios, las condiciones en las cuales se prestan dichas facilidades o aplicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7.1.21. de la presente resolución.

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

<Notas de Vigencia>

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.

ARTÍCULO 7.9.3. FACTURACIÓN DE MENSAJES DE TEXTO SMS.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los mensajes de texto, SMS, se deberán facturar desde el instante en que se originan, asegurando que en el caso de no poder ser entregados con éxito, cada uno deberá permanecer almacenado por lo menos 24 horas, período dentro del cual el operador de la red de destino deberá reintentar el envío del mismo.

Cuando la red destinataria de los mensajes de texto, SMS, sea diferente de la emisora, sólo se podrá facturar por el envío del mensaje, al usuario que genere el SMS a partir del momento de la confirmación de recibo en la plataforma de la red destinataria.

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

En el evento en que el suscriptor participe en concursos masivos, juegos, aplicaciones multimedia, entre otros, mediante SMS, con tarifas diferentes a las ofrecidas en el plan previamente aceptado por el mismo e informadas en los términos del artículo 7.9.2; los operadores de telecomunicaciones en la factura deberán indicar separadamente el valor unitario del mensaje de texto, el número de mensajes cobrados en el período de facturación y la suma total a pagar por concepto de los mensajes cursados en cada período de facturación.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.

ARTÍCULO 7.9.4. MENSAJES ENVIADOS DESDE INTERNET.

<Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los cargos por la transmisión de mensajes desde Internet a un teléfono móvil se generan para el receptor del mensaje, esto es, para el abonado suscriptor de la línea móvil, a menos que el operador del servicio establezca una modalidad de cobro diferente.

Sin embargo, y en razón a que aquel no tiene control directo sobre su utilización, será necesaria su aceptación previa, para lo cual se seguirán los siguientes parámetros:

a) Se entenderá aceptado el envío de SMS cuando habiéndosele efectuado por parte del operador de telefonía móvil la correspondiente consulta, por cualquier medio, el suscriptor no haya manifestado, también por cualquier medio, su no aceptación.

b) Si dentro de un plazo razonable, que en ningún caso será inferior a treinta (30) días calendario, no hay manifestación alguna por parte del suscriptor, habiéndosele hecho saber las consecuencias que se derivan de su silencio, se entenderá que acepta el mencionado servicio.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.

ARTÍCULO 7.9.5. COMUNICACIONES COMERCIALES. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Los usuarios tendrán derecho a solicitar en cualquier momento su exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de la totalidad de las bases de datos del operador de telecomunicaciones utilizadas con fines comerciales y/o publicitarios, recibidos a través de mensajes de texto SMS, así como el envío o cesación de los mismos.

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

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

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

<Notas de Vigencia>

- Capítulo IX modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.

CAPITULO X.

DISPOSICIONES FINALES.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo X adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.<Renombra el anterior Capítulo IX>

ARTÍCULO 7.10.1. SANCIONES. <Título VII. **derogado** por el artículo [123](#) de la Resolución 1732 de 2007, "Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones". Rige a partir del 1o. de enero de 2008.>

<Artículo adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución 1114 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo X adicionado por el artículo [3](#) de la Resolución 1114 de 2004, publicada en el Diario Oficial 45.744 de 26 de noviembre de 2004.<Renombra el anterior Capítulo IX>

TITULO VIII.

ESTATUTOS Y EL REGLAMENTO DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES - CRT -.

(TÍTULO MODIFICADO POR LA RES [570/02](#) Y DECRETO 2934/02)

CAPITULO I.

NATURALEZA JURIDICA E INTEGRACION.

ARTICULO 8.1.1 NATURALEZA JURIDICA. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, es una Unidad Administrativa Especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Comunicaciones, con independencia administrativa, técnica y patrimonial.

ARTICULO 8.1.2 INDEPENDENCIA DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. De conformidad con la ley, la CRT posee independencia administrativa, técnica y patrimonial, y en desarrollo de esta independencia tiene las siguientes facultades:

8.1.2.1 Independencia Administrativa:

8.1.2.1.1 Los actos de la Comisión no son revisables por autoridad administrativa alguna, y solo los de contenido particular están sujetos a

recurso de reposición ante la misma Comisión. En todo caso el Presidente de la República podrá reasumir total o parcialmente las funciones que ha delegado.

8.1.2.1.2 La administración del personal vinculado a la CRT corresponderá a la Dirección Ejecutiva de la Comisión, quien podrá delegarla dentro del marco de la ley.

8.1.2.1.3 El Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones es el Jefe de la unidad administrativa especial para todos los efectos legales.

8.1.2.1.4 De conformidad con lo establecido en los artículos [2](#) y [11](#) de la Ley 80 de 1993, el Director Ejecutivo de la CRT es legalmente competente para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones o concursos, para escoger contratistas y para celebrar a nombre de la entidad todo tipo de contratos que sean necesarios para el desarrollo de los objetivos, cumplimiento de funciones y desarrollo institucional de la Comisión, y para actuar como ordenador del gasto de la CRT.

8.1.2.1.5 De conformidad con lo establecido en el artículo [6](#) de la Ley 87 de 1993, el control interno de la CRT está bajo la responsabilidad del Director Ejecutivo de la entidad, quien lo llevará a cabo en las condiciones establecidas en dicha ley.

8.1.2.1.6 Los actos administrativos internos de la Comisión no requieren refrendación o autorización alguna de otras autoridades administrativas.

8.1.2.2 Independencia Técnica

8.1.2.2.1 Las decisiones y conceptos de la Comisión no están sujetos a revisión técnica por parte de otras entidades.

8.1.2.2.2 La CRT dispondrá del personal técnico necesario para garantizar que sus decisiones se ajusten a los más adelantados desarrollos de las disciplinas de telecomunicaciones, económicas y jurídicas.

8.1.2.2.3 La CRT, a través del Comité de Expertos Comisionados, decidirá con independencia su participación o no en eventos académicos o técnicos tanto de carácter nacional como internacional y especialmente en los que realicen, programen o celebren organismos de telecomunicaciones en que haga parte Colombia.

8.1.2.2.4 La CRT desarrollará programas de desarrollo de personal dirigidos a sus propios funcionarios, para lo cual podrá celebrar convenios con instituciones de formación universitaria o de similar nivel de formación académica.

8.1.2.2.5 La CRT podrá celebrar contratos o convenios con instituciones de formación universitaria o centros de investigación públicos o privados, dirigidos a permitir que docentes o estudiantes universitarios participen en proyectos de interés de la Comisión.

8.1.2.2.6 La CRT llevará y mantendrá actualizado un sistema de información del sector, de las actividades y servicios, de los operadores y concesionarios de telecomunicaciones, y su propio sistema de información, velando por la seguridad de la información y establecerá mecanismos de suministro, complementariedad e integración con los sistemas de información de las demás entidades del sector.

8.1.2.3 Independencia Patrimonial:

8.1.2.3.1 La CRT posee patrimonio independiente. Hacen parte de los ingresos de la Comisión las contribuciones especiales anuales, que se reciban por parte de las entidades sometidas a su regulación, y los ingresos que reciba por la venta de sus publicaciones.

8.1.2.3.2 La CRT tendrá presupuesto independiente y contabilidad propia, separados de los del Ministerio de Comunicaciones, con sujeción a lo establecido en las normas vigentes sobre estas materias.

8.1.2.3.3 La CRT bajo su exclusiva responsabilidad podrá disponer de sus propios bienes, dentro del límite establecido para el cumplimiento de sus fines y de sus objetivos.

8.1.2.3.4 La CRT en materia presupuestal y de obtención de recursos, se someterá a lo previsto en los artículos [84](#) y [85](#) de la Ley 142 de 1994. Así mismo preparará el anteproyecto de presupuesto anual para aprobación del Gobierno Nacional.

8.1.2.3.5 En desarrollo de su independencia patrimonial, la CRT podrá adquirir y enajenar toda clase de bienes muebles e inmuebles que le faciliten el desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos, funciones y facultades. Con el mismo fin podrá contraer toda clase de derechos y obligaciones de carácter contractual.

ARTICULO 8.1.3 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE ORIENTAN LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT ejercerá sus funciones consultando los principios constitucionales de la buena fe, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia; además, propenderá a la observancia de los principios de universalidad, eficiencia, permanencia y calidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando la aplicación del precepto constitucional según el cual la libre competencia es un derecho de todos que supone responsabilidades.

ARTICULO 8.1.4 OBJETIVOS GENERALES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones ejerce las funciones a que hace referencia el artículo [37](#) del Decreto 1130 de 1999, exceptuando los servicios de televisión, radiodifusión sonora, auxiliares de ayuda y especiales. La regulación que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estará orientada a definir un marco regulatorio proactivo, claro, imparcial,

confiable, estable y adecuado a las condiciones del mercado de los distintos servicios.

ARTICULO 8.1.5 INTEGRACION DE LA COMISION. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto [2474](#) de 1999, la Comisión estará integrada así:

8.1.5.1 El Ministro de Comunicaciones o su delegado, quien la presidirá;

8.1.5.2 El Director del Departamento Nacional de Planeación;

8.1.5.3 Tres expertos de dedicación exclusiva, nombrados por el Presidente de la República para períodos fijos de cuatro (4) años, no sometidos a las reglas de la carrera administrativa.

De conformidad con lo establecido en el artículo [71](#) de la Ley 142 de 1994, a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones asistirá únicamente con voz, el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado.

PARAGRAFO. El Ministro de Comunicaciones podrá delegar su participación en el Viceministro y el Director del Departamento Nacional de Planeación en el Subdirector General.

CAPITULO II.

ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO.

ARTICULO 8.2.1 DE LAS REUNIONES DE LA COMISION. La CRT sesionará ordinariamente una vez por mes, en el día, hora y lugar en que sea convocada por el Presidente de la misma, o por el Director Ejecutivo. Asimismo, cuando en el respectivo mes no se haya hecho dicha convocatoria, la CRT se reunirá ordinariamente por derecho propio el último día hábil de ese mes, a las 9 de la mañana, en la sala de juntas de la CRT.

La comisión sesionará extraordinariamente cuando sea citada para ello por el Presidente de la misma, o por el Director Ejecutivo.

ARTICULO 8.2.2 ACTAS DE LA COMISION. De las conclusiones a las que se llegue en las diferentes sesiones, se dejará constancia en actas, las cuales para su validez deberán ser aprobadas por la misma Comisión y suscritas por el Presidente.

ARTICULO 8.2.3 ACTOS DE LA COMISION. Las decisiones de la CRT se denominarán Resoluciones, las cuales serán numeradas consecutivamente y serán suscritas por quien haya actuado como Presidente de la respectiva Sesión de Comisión y por el Director Ejecutivo de la CRT. En los casos en que haya sido delegada expresamente alguna facultad en el Director Ejecutivo, la resolución que se expida solo requerirá la firma del mismo.

ARTICULO 8.2.4 RECURSOS CONTRA LOS ACTOS. Contra los actos administrativos de contenido general expedidos por la CRT no proceden los recursos de la vía gubernativa; contra los actos administrativos de contenido particular procederá el recurso de reposición ante la misma Comisión. Los actos expedidos por el Director Ejecutivo de la Comisión son susceptibles del recurso de reposición. Los requisitos y oportunidades para el trámite de los recursos son los previstos en la ley.

ARTICULO 8.2.5 CALIDAD DE LOS MIEMBROS DE LA COMISION. Los miembros de la CRT son servidores públicos, sometidos al régimen de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades legales vigentes.

ARTICULO 8.2.6 QUORUM. La Comisión solo podrá sesionar con la presencia de la mayoría de sus miembros, y las decisiones que se tomen en virtud de sus funciones se adoptarán con el voto favorable de la mayoría de los asistentes. En todo caso, la Comisión solo podrá sesionar con la presencia del Ministro de Comunicaciones o del Viceministro como su delegado.

ARTICULO 8.2.7 COMITE DE EXPERTOS COMISIONADOS. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá un Comité de Expertos Comisionados, el cual estará integrado o por los tres (3) expertos nombrados por el Presidente de la República. La secretaría del Comité de Expertos Comisionados será desempeñada por el Coordinador Ejecutivo de la CRT.

ARTICULO 8.2.8 REUNIONES. El Comité de Expertos Comisionados se reunirá cada vez que el Director Ejecutivo o alguno de sus miembros lo convoque. Dicho Comité sesionará con la presencia de por lo menos dos (2) de sus integrantes y decidirá con la mayoría de los miembros que participen en la sesión.

A las reuniones del Comité y dependiendo de los temas que se discutan, podrán asistir como invitados quienes decida el Comité.

ARTICULO 8.2.9 ACTAS. Las decisiones del Comité de Expertos se harán constar en actas, las cuales serán suscritas por el Director Ejecutivo y el Coordinador Ejecutivo.

ARTICULO 8.2.10 DESIGNACION DEL DIRECTOR EJECUTIVO. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1745 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá un Director Ejecutivo, que hará las veces de Jefe de la Unidad Administrativa Especial, el cual será elegido en forma rotativa entre los Expertos Comisionados por el término de dieciséis (16) meses, pudiendo ser reelegido, hasta por un término adicional de ocho (8) meses.

PARÁGRAFO. La Sesión de Comisión en cualquier momento podrá designar nuevo Director Ejecutivo.

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1745 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.798 de 31 de octubre de 2007.

<Legislación Anterior>

Texto anterior a la Resolución 1745 de 2007:

ARTÍCULO 8.2.10. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá un Director Ejecutivo, que hará las veces de Jefe de la Unidad Administrativa Especial el cual será elegido en forma rotativa entre los Expertos Comisionados de dedicación exclusiva, por el término de dieciséis (16) meses.

ARTICULO 8.2.11 AUDIENCIAS. Para la adopción de decisiones tanto de contenido particular, como de contenido general, la CRT podrá a iniciativa propia o a solicitud de los interesados, previa aceptación del Comité de Expertos, convocar a audiencias públicas o privadas que deberán ser atendidas por el Comité de Expertos Comisionados y en las cuales se podrán presentar los argumentos, estudios, sugerencias o recomendaciones que sean formuladas por la CRT o por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas invitadas. A estas audiencias podrán invitarse los directamente interesados en los resultados de la decisión y todas las personas que por una u otra razón puedan conocer los asuntos.

ARTICULO 8.2.12 PUBLICACIONES. La CRT publicará periódicamente un boletín informativo que contendrá, entre otros temas, las resoluciones que expida la Comisión, las normas que regulan el sector de telecomunicaciones, las estadísticas del sector, los conceptos, las investigaciones, los estudios técnicos y científicos de interés del sector y los fallos judiciales relacionados con los asuntos de competencia de la Comisión.

Por otra parte, cuando lo considere oportuno, la Comisión publicará estudios en las áreas de su competencia, a fin de que el sector se mantenga actualizado en estos temas.

Las publicaciones que la CRT realice podrán distribuirse entre los diferentes actores del sector, las cuales constituirán una herramienta para la capacitación de los mismos.

CAPITULO III.

PRESUPUESTO Y DERECHOS DE CONTRIBUCION.

ARTICULO 8.3.1. REGIMEN PRESUPUESTAL. En materia presupuestal y de manejo de recursos la CRT está sometida a la Ley [142](#) de 1994, a las normas contenidas en el Estatuto Orgánico del Presupuesto Nacional y a los límites anuales de crecimiento de sus gastos que señale el Consejo de Política Económica y Social.

De conformidad con lo establecido en el artículo [84](#) de la citada ley, la Comisión elaborará y presentará para la aprobación del Gobierno Nacional su proyecto de presupuesto anual.

Los ingresos de la Comisión provendrán de las contribuciones especiales creadas por el artículo [85](#) de la Ley 142 de 1994 y de la venta de sus publicaciones.

ARTICULO 8.3.2 TARIFA Y RECAUDO DE LA CONTRIBUCION. Para cubrir los costos del servicio de regulación la CRT fijará anualmente la tarifa, expresada en porcentaje, de la contribución especial que deben pagar las entidades sometidas a su regulación, dentro del límite establecido en el artículo [85.2](#) de la Ley 142 de 1994.

La CRT recaudará la contribución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [85.5](#) de la Ley 142 de 1994, para lo cual el Director Ejecutivo de la CRT establecerá mediante resolución las condiciones que deben cumplir las empresas para la liquidación y pago de la respectiva contribución.

<Concordancias>

Resolución CRT [1758](#) de 2007

Resolución CRT [1597](#) de 2006

Resolución CRT 1378 de 2005; Art. 1

CAPITULO IV.

PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.

ARTICULO 8.4.1. AMBITO DE APLICACION. Lo dispuesto en el presente Capítulo se aplicará a todos aquellos proyectos de actos de carácter general, o particular cuando así lo decida el Comité de Expertos, que corresponda expedir a la CRT en cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 8.4.2 PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICION DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Adóptase el siguiente procedimiento para dar trámite interno a la expedición de los actos administrativos de la CRT, de que trata el artículo anterior, el cual se sujetará a los procedimientos internos que para tal fin establezca la CRT:

1. El Comité de Expertos, de acuerdo con la naturaleza del asunto, designará el ponente del proyecto y definirá si debe cumplir con el procedimiento aquí establecido.
2. El líder del proyecto deberá abrir y responder por el expediente del asunto, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.
3. El proyecto de resolución o borrador de documento, denominado versión preliminar, es presentado por el ponente a la Sala Técnico-Jurídica.
4. Si el proyecto de Resolución o borrador de documento es un acto administrativo de carácter general, se publicará en la página de Internet de

la CRT o en cualquier otro medio por el tiempo que establezca el Comité de Expertos.

5. El ponente del proyecto deberá tomar nota de las observaciones que le sean formuladas oportunamente y evaluar su procedencia y contenido antes de adoptar la versión final del proyecto.

6. Una vez valoradas las observaciones y comentarios, el ponente presentará el proyecto al Comité de Expertos, que definirá si se adopta la decisión, si se presenta a consideración de la Sesión de Comisión o si el proyecto debe volver a Sala Técnico-Jurídica.

PARAGRAFO. Corresponde a la Coordinación Ejecutiva velar por el efectivo cumplimiento de este procedimiento.

TITULO IX.

DERECHOS DE PASO Y USO E IMPOSICION DE SERVIDUMBRES DE PASO Y USO.

CAPITULO I.

ARTICULO 9.1.1 DERECHO DE PASO Y USO. Con fundamento en el artículo [58](#) de la Constitución Política, así como en los artículos [33](#), [57](#) y [118](#) de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, las empresas de TPBC tienen el derecho de paso y uso para la construcción, instalación y ensanche de sus redes. En consecuencia, los propietarios del predio o bien afectado y las empresas de TPBC deberán permitir el paso y uso, entre otros, de los medios aéreos, subterráneos o superficiales, ductos, postes, torres, canalizaciones, instalaciones, y en general, de la infraestructura física construida o disponible de su propiedad o de la que dispongan en virtud de asociaciones a riesgo compartido u otras formas contractuales, cuando sean indispensables y así se les solicite para la construcción, instalación, ensanche o tendido de redes o equipos de telecomunicaciones pertenecientes a otras empresas de TPBC, mediante el pago de una remuneración o indemnización, en condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 9.1.2 NEGOCIACION DIRECTA E INDEMNIZACION. Los operadores, de común acuerdo y de manera directa, negociarán dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud por el operador requerido, las condiciones del contrato de paso y uso que contenga también la remuneración o indemnización y las demás condiciones que las partes acuerden.

La remuneración o indemnización no podrá exceder el costo en que deja de incurrir la empresa solicitante al evitarse la construcción de la infraestructura, y en ningún caso podrá basarse en porcentajes o participaciones en los ingresos o en la cuantía de las inversiones que realice la empresa solicitante, de acuerdo con las normas sobre competencia previstas en el Título III de esta Resolución.

Los contratos de paso y uso serán documentos de conocimiento público y la empresa que presta el servicio está en la obligación de remitirlos a la CRT dentro del mes siguiente a su formalización.

ARTICULO 9.1.3 INTERVENCION DE LA CRT. Vencido el plazo señalado en el artículo anterior, y de no llegarse a un acuerdo entre las partes, la CRT, a solicitud de cualquiera de ellas, podrá imponer la servidumbre de paso y uso y fijar el valor de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

En la solicitud escrita para la imposición de la servidumbre de paso y uso que debe elevarse a la CRT, el operador interesado manifestará que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia.

ARTICULO 9.1.4 TRAMITE DE LA SOLICITUD. Una vez recibida la solicitud de imposición de servidumbre de paso y uso, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, previo el análisis de los requisitos formales antes señalados, correrá traslado de ella por el término de cinco (5) días hábiles a la otra parte para que presente sus observaciones y solicite la práctica de pruebas.

Vencido el término anterior, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT procederá a decretar la práctica de pruebas que considere conducentes, las cuales deberán practicarse dentro del término máximo de diez (10) días hábiles.

Si se requiere prueba pericial, el término anterior correrá sólo desde la fecha de posesión del perito ante el Coordinador General de la CRT.

ARTICULO 9.1.5 IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE PASO Y USO. La CRT decidirá, mediante el correspondiente acto administrativo, la imposición de la servidumbre de paso y uso y todos los demás aspectos relacionados con la misma, en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la expiración del plazo anterior.

En la resolución que impone la servidumbre de paso y uso, la CRT determinará el plazo máximo para implementarla.

ARTICULO 9.1.6 INTERVENCION DE LA SSPD Y OTRAS AUTORIDADES EN CASO DE RENUENCIA. La renuencia del operador a cumplir con los términos de la servidumbre será considerada como abuso de posición dominante y el Comité de Expertos Comisionados solicitará a la SSPD que imponga las sanciones correspondientes. Para el efecto, la CRT remitirá la documentación que haya recaudado y el resultado de las investigaciones, los cuales serán tenidos como prueba pericial para la valoración de la infracción que esta haga, conforme a lo establecido por el Código de Procedimiento Civil.

En relación con el incumplimiento por parte de los particulares, el Comité de Expertos Comisionados compulsará copia de lo actuado a las autoridades respectivas para lo de su competencia.

ARTICULO 9.1.7 REMISION AL TITULO DE INTERCONEXION. Los vacíos y demás asuntos de procedimiento y trámite que no estén expresamente regulados en el presente Título serán solucionados acudiendo a lo prescrito en el Título IV de la presente resolución.

TITULO X.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS.

(TITULO MODIFICADO POR LA RESOLUCION 535/02 ARTICULO 1°)

<NOTA DE VIGENCIA: Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.

ARTICULO 10.1.1 AMBITO DE APLICACION. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 579 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> El presente título se aplica a todos los operadores de TPBC que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia. Para los efectos de la aplicación de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, la información deberá ser procesada, analizada y presentada a la CRT y a los demás entes de control y vigilancia, discriminada para el servicio de TPBCLD, y para los servicios de TPBCL (incluida la TMR) y TPBCLE, este último por departamento. La SSPD podrá eximir al operador de la presentación de la información correspondiente al servicio de TPBCLE desagregada por departamentos si considera que los estados financieros agregados permiten concluir que la empresa no se encuentra en riesgo de insolvencia financiera en el corto, mediano y largo plazo.

Igualmente, se desarrollarán las respectivas metodologías de clasificación de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, en desarrollo de lo dispuesto por el artículo [7](#)o. de la Ley 689 de 2001.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 579 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

ARTÍCULO 10.1.1 El presente Título se aplica a todos los operadores de TPBC que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia. Para los efectos de la aplicación de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, la información deberá ser procesada, analizada y presentada a la CRT y a los demás entes de control y vigilancia, discriminada para el servicio de TPBCLD, y para los servicios de TPBCL (incluida la TMR) y TPBCLE, este último por departamento.

Igualmente, se desarrollarán las respectivas metodologías de clasificación de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, en desarrollo de lo dispuesto por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001.

ARTICULO 10.1.2 PRINCIPIOS RECTORES DEL CONTROL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios de TPBC con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma tal que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados. El control empresarial es paralelo al control de conformidad o control numérico formal y complementario de este.

ARTICULO 10.1.3 OBJETIVOS DEL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El Control de Gestión y Resultados es un proceso que dentro de las directrices de planeación estratégica busca que las metas sean congruentes con las previsiones. Son objetivos específicos del control de gestión y resultados:

10.1.3.1 Lograr el mejoramiento continuo de los Operadores de TPBC;

10.1.3.2 Dotar a los operadores de TPBC de una herramienta que les permita ser más eficaces y eficientes en el alcance de las metas y objetivos;

10.1.3.3 Controlar y monitorear sus actividades y procesos mejorando permanentemente sus niveles de eficiencia, eficacia, cobertura, calidad y rentabilidad;

10.1.3.4 Facilitar a los operadores de TPBC la canalización de sus fortalezas para la obtención de los fines señalados en el artículo 2 de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO II.

BALANCE DE LOS MECANISMOS DE CONTROL.

ARTICULO 10.2.1 OBJETO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El presente Capítulo busca regular el balance de los mecanismos de control que, dentro de sus competencias, los diferentes entes responsables de la vigilancia de la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos domiciliarios ejercen, para que mediante su integración, coordinación y armonía, se obtenga un mejoramiento continuo de la gestión de las mismas y así alcanzar los fines señalados en el artículo 2° de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 10.2.2 PRINCIPIOS. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> El Control de Gestión y Resultados debe ejercerse de conformidad con los Principios Generales que rige la función administrativa y los que establezcan normas especiales para cada tipo de control. Las entidades privadas que cumplan actividades de control frente a los operadores de TPBC están sujetas en su ejercicio a estos mismos principios.

ARTICULO 10.2.3 COORDINACION. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Para el eficiente y eficaz Control de Gestión y Resultados de los operadores de TPBC, los diferentes entes que concurren en su control buscarán establecer procedimientos que eviten tomar decisiones contradictorias sobre los asuntos que les corresponde conocer. Así mismo, que permita adelantar los procedimientos por seguir en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos de quienes intervienen para maximizar sus resultados.

Al efecto, quienes inicien una investigación para evaluar la gestión y resultados de una empresa informarán con anticipación a los demás entes de control, haciéndoles conocer el objeto de la misma, con el fin de que estos puedan ofrecer la información que posean, y si es el caso, participar en la investigación, de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.

ARTICULO 10.2.4 INTEGRACION. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> En el ejercicio del Control de Gestión y Resultados, los entes que participan del mismo podrán actuar conjuntamente en las etapas donde, de acuerdo con las normas legales, ello no sea improcedente, mediante la conformación de grupos que adelantarán las actuaciones de común acuerdo y con respeto de las formalidades propias de cada proceso, sin perjuicio de la autonomía de cada entidad en el ejercicio de sus funciones.

Cualquier prueba practicada en una entidad u organismo de control podrá ser trasladada a otro organismo o entidad de control que lo requiera, evitando que se repitan actividades innecesarias, siempre y cuando se hayan respetado las formalidades propias para recaudarla.

ARTICULO 10.2.5 ARMONIA. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Las entidades que ejercen el Control de Gestión y Resultados de los operadores de TPBC tendrán en cuenta para el cumplimiento de sus funciones que, de conformidad con los artículos [365](#) y [370](#) de la Constitución Política, los servicios públicos están sometidos a un régimen especial, fijado en la Ley [142](#) de 1994 y en las normas que la desarrollan o complementan y que corresponde al Presidente de la República, de manera exclusiva, señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

Al momento de hacer la evaluación, control y vigilancia de la gestión y resultados de los operadores de TPBC, las entidades competentes deberán tener en cuenta los criterios, metodologías, indicadores,

parámetros y modelos, definidos por la CRT, sin perjuicio de la autonomía que la ley le reconozca a cada entidad para ejercer sus funciones.

ARTICULO 10.2.6 SISTEMAS DE INFORMACION. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Las entidades y organismos que ejercen funciones de control tendrán en cuenta que el acceso a la información deberá hacerse a través del sistema único de información que establezca la SSPD, de acuerdo con lo previsto en los artículos [53](#) y [79.3](#) de la Ley 142 de 1994 y los artículos [14](#) y [15](#) de la Ley 689 de 2001. La Superintendencia tendrá en cuenta las necesidades y requerimientos de los otros organismos de control, de los Ministerios y del Contador General de la Nación, las características y particularidades de cada Operador de TPBC, y los recursos disponibles en cada localidad.

ARTICULO 10.2.7 CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> De acuerdo con lo establecido por el artículo [48](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC podrán contratar con entidades privadas de reconocida capacidad y experiencia en el tema, la definición y diseño de los procedimientos de control interno y la evaluación de su cumplimiento, para lo cual deben adoptar procedimientos que estimulen la concurrencia de oferentes. Para estos efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

10.2.7.1 El ejercicio del control interno en los municipios, cuando estos prestan directamente el servicio, empresas industriales y comerciales del Estado y sociedades de economía mixta con capital público igual o superior al 90%, que presten los servicios públicos domiciliarios de TPBC, deberá ajustarse a lo establecido en la Ley [87](#) de 1993, y las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan y por lo establecido en esta Resolución. En estos casos, el auditor interno podrá ser el jefe de la unidad o dependencia de control interno, y cumplirá las funciones que señala el artículo [12](#) de la citada Ley 87 de 1993.

10.2.7.2 Para los operadores de TPBC a los cuales no se les aplique la Ley [87](#) de 1993, el sistema de control interno que se adopte debe tener en cuenta las características propias del operador de TPBC y debe asegurar su ejercicio en forma independiente, de conformidad con lo que establece la presente resolución. La oficina, unidad de control interno o quien haga sus veces será la encargada de evaluar dicho sistema y proponer al gerente, al jefe o representante legal de la entidad las recomendaciones para mejorarlo.

ARTICULO 10.2.8 AUDITORIAS EXTERNAS. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los informes de evaluación de las auditorías externas deberán hacerse de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos definidos en esta Resolución, en forma independiente de las evaluaciones de control interno de cada operador de TPBC.

Las auditorías externas de gestión y resultados obrarán en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que

efectivamente reciben los usuarios, y en consecuencia están obligadas a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de las empresas prestadoras de servicios públicos, en los términos del artículo [6°](#) de la Ley 689 de 2001.

PARAGRAFO. Los informes de control interno y de auditoría externa se deben realizar anualmente, sin perjuicio de que la SSPD pueda requerir informes parciales sobre temas o áreas específicas, además de las aclaraciones adicionales que sobre los informes sean necesarias, a los responsables del control interno y a los auditores externos, en los términos del artículo [6°](#) de la Ley 689 de 2001.

ARTICULO 10.2.9 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> La SSPD comunicará a las demás entidades de control el resultado de los informes que reciba y de las evaluaciones que en forma independiente haya realizado, en especial cuando encuentre hechos que pueden ser objeto de control por otros entes.

ARTICULO 10.2.10 CONTRALORIAS Y DEMAS ENTES DE CONTROL FISCAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> De conformidad con lo establecido en el artículo [105](#) de la Ley 42 de 1993, los resultados del control fiscal serán comunicados a la SSPD, con el fin de que esta pueda adelantar en forma inmediata las acciones correspondientes.

ARTICULO 10.2.11 EL CONTROL SOCIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Para efectos de la aplicación del artículo [63.1](#) de la Ley 142 de 1994 los Comités de Desarrollo y Control Social deberán ceñirse al sistema de control de gestión y resultados diseñado en la ley y a lo establecido en esta Resolución, de manera que, al proponer a los Operadores de TPBC los planes y programas que considere necesarios, estos sean congruentes con las previsiones hechas y se logre el cumplimiento de las metas propuestas en los planes de gestión y resultados, conforme con los indicadores definidos por la CRT.

CAPITULO III.

DEL CONTROL INTERNO.

ARTICULO 10.3.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Se tendrán como objetivos del Sistema de Control Interno en todas las empresas prestadoras de TPBC, entre otros, los siguientes:

10.3.1.1 Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

10.3.1.2 Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

10.3.1.3 Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

10.3.1.4 Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

10.3.1.5 Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

10.3.1.6 Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

10.3.1.7 Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

10.3.1.8 Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

ARTICULO 10.3.2 ETAPAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

<Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>
Para la puesta en marcha del Sistema de Control Interno, se deberán aplicar por parte de los operadores de TPBC, los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en esta Resolución o en las normas que la modifiquen o adicionen. El montaje del Sistema de Control Interno comprende, por lo menos, las siguientes cinco (5) etapas, que se describen a continuación:

10.3.2.1 Etapa I. Definición de Objetivos, Políticas, Estrategias y Metas: Las empresas de TPBC deberán definir sus objetivos, políticas, estrategias y metas, tanto generales como específicos, los cuales deberán ser coherentes con los planes de gestión a los que se refiere la Ley [142](#) de 1994.

10.3.2.2 Etapa II. Identificación de Procesos y Prioridades: Se requerirá que los operadores de TPBC definan los procesos sujetos a medición en términos de su riesgo y prioridad para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como la delimitación precisa de la autoridad en cada uno de ellos y los niveles de responsabilidad.

10.3.2.3 Etapa III. Definición de Indicadores de Gestión Empresarial: En esta etapa cada operador de TPBC debe definir los indicadores de gestión que permiten medir el cumplimiento de las metas. Para cada uno de estos, los operadores de TPBC deben establecer la forma, periodicidad, frecuencia, delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad, además de las características que permitan su operatividad.

10.3.2.4 Etapa IV. Monitoreo y seguimiento: Medición por parte de los operadores de TPBC de los resultados y el progreso obtenido por cada indicador en un período. Una vez definidos los Indicadores de Gestión

Empresarial, los Operadores de TPBC deben definir los mecanismos de monitoreo y seguimiento de los mismos.

10.3.2.5 Etapa V. Evaluación y Adopción de medidas correctivas: En la medida en que los indicadores de gestión no se encuentren dentro de los valores esperados, los operadores de TPBC deberán definir los correctivos necesarios.

ARTICULO 10.3.3 CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Para establecer el sistema de control interno, los operadores de TPBC deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

10.3.3.1 Consistencia: El sistema debe estar orientado al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y a las prioridades fijadas en los Planes de Gestión y Resultados.

10.3.3.2 Complementariedad: Los objetivos, estrategias y decisiones deben reforzarse unos a otros positivamente, obedeciendo a un proceso de planeación integral.

10.3.3.3 Eficacia: El sistema debe centrarse en aspectos que tengan un peso significativo en la gestión de la entidad, procurando el uso eficiente de los recursos y el desarrollo del talento humano de los Operadores de TPBC.

10.3.3.4 Compromiso: El sistema debe propiciar la participación de los empleados para la determinación de procesos y resultados, de tal manera que se garantice su compromiso en el cumplimiento de las metas fijadas.

10.3.3.5 Realismo: Los objetivos y metas que se definan deben ser desafiantes pero realistas y alcanzables bajo las condiciones externas e internas que afectan a los Operadores de TPBC, de acuerdo con los recursos previstos. Al efecto deben poderse monitorear en el tiempo a través de los indicadores definidos para ello.

10.3.3.6 Periodicidad: Las actividades y metas deben tener un inicio y una terminación en el tiempo (por ejemplo: trimestrales, semestrales, anuales).

10.3.3.7 Participación: Las estrategias deben incluir a los diferentes actores que participan o tienen intereses en el Operador de TPBC, entre otros: los usuarios, los empleados, los accionistas, el ente regulatorio, los de vigilancia y de control, los proveedores.

10.3.3.8 Cuantificación: Las actividades y metas deben ser medibles.

ARTICULO 10.3.4 PROCESOS CRITICOS Y DE APOYO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Cada Operador de TPBC deberá definir sus procesos críticos y de apoyo, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento. En todo caso se deberán tener en cuenta los siguientes procesos:

10.3.4.1 Procesos críticos:

10.3.4.1.1 Mercadeo y Servicio al Cliente: Mercadeo, atención de reclamos de usuarios y servicios especiales ofrecidos al usuario.

10.3.4.1.2 Instalación de infraestructura: Planeación, programación e instalación de redes y equipos, contratación e interventoría.

10.3.4.1.3 Conexión con usuario: Asignaciones e instalaciones de líneas de red de abonado.

10.3.4.1.4 Operación y Mantenimiento: Mantenimiento de redes, mantenimiento de equipos y prestación del servicio.

10.3.4.1.5 Facturación y Recaudo: Procedimientos de tasación, tarificación, facturación y recaudo.

10.3.4.2 Procesos de Apoyo:

10.3.4.2.1 Financieros: Manejo financiero, contabilidad y presupuesto.

10.3.4.2.2 Jurídicos: Contratación, derechos de petición, demandas y tutelas.

10.3.4.2.3 Administrativos: Administración del talento humano, compras y suministros, manejo de inventarios y activos fijos y procesamiento de datos.

ARTICULO 10.3.5 CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los Indicadores de Gestión Empresarial deberán:

10.3.5.1 Estar orientados al cumplimiento de los objetivos, políticas, estrategias y metas del Operador de TPBC.

10.3.5.2 Ser medibles y comparables en los Operadores de TPBC.

10.3.5.3 Tener establecida una periodicidad y un responsable de su medición, así como un responsable de la supervisión.

10.3.5.4 Proveer información confiable, útil y oportuna que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones con respecto al proceso que se mida.

10.3.5.5 Ser sencillos; no deben suministrar más información de la necesaria.

10.3.5.6 Estar integrados con otros procesos y áreas funcionales de los Operadores de TPBC y vinculados a otros sistemas de evaluación organizacional.

ARTICULO 10.3.6 NIVEL DE DESPLIEGUE DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores de gestión que definan los operadores de TPBC deberán clasificarse por niveles, de acuerdo con la organización de la empresa y por lo menos desarrollarse en tres niveles, así:

10.3.6.1 Indicadores de primer nivel: Aquellos que permiten cuantificar de manera global en qué grado un proceso o actividad cumple con una meta específica determinada. Los resultados de los indicadores de gestión de primer nivel permitirán tomar decisiones estratégicas a la gerencia de la empresa (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios). Los directivos que determine el Operador de TPBC serán los responsables en la organización del cumplimiento, de la supervisión y del control de los indicadores de primer nivel.

10.3.6.2 Indicadores de segundo nivel: Corresponden al nivel inicial de desglose de los indicadores de primer nivel. Permitirán conocer a los responsables de los procesos, la composición y el resultado del indicador de primer nivel, desglosado por los diferentes componentes (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios discriminado por tipo de servicio y de usuarios) y tomar decisiones de acuerdo con los resultados obtenidos.

10.3.6.3 Indicadores de tercer nivel: Son aquellos indicadores de detalle que a su vez son componentes de los de segundo nivel (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios por tipo de servicio discriminados por grupo de vendedores y por central telefónica).

Los indicadores de segundo y tercer nivel deberán ser desglosados en función de las características y necesidades propias de cada una de las empresas, según los objetivos y las estrategias previamente definidos.

ARTICULO 10.3.7 RELACION DE INDICADORES. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores de gestión para control de gestión y resultados definidos por la CRT y los indicadores de gestión empresarial de primer, segundo y tercer nivel especificados para cada uno de los procesos críticos y de apoyo establecidos en la presente resolución, deben estar relacionados, es decir, los indicadores de gestión empresarial de los procesos críticos y de apoyo que defina la empresa deben perseguir los mismos objetivos definidos por la CRT en la presente resolución.

ARTICULO 10.3.8 RESPONSABILIDAD DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> La definición de los indicadores de gestión empresarial es responsabilidad del Operador de TPBC y deberán convertirse en una guía para la evaluación que deban realizar las auditorías externas, de tal forma que permitan monitorear y evaluar sus procesos y actividades.

ARTICULO 10.3.9 CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE METAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> En el establecimiento de las metas, los operadores de TPBC deben considerar los indicadores de empresas de características similares, de procesos exitosos o información histórica de la misma empresa.

ARTICULO 10.3.10 ESTABLECIMIENTO DE RANGOS PARA LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC, para establecer las metas internas de los indicadores de gestión empresarial que definan, deberán determinar rangos de valores y no un valor único, que permitan una evaluación realista y objetiva sin efectos nocivos sobre los Operadores de TPBC. El rango para cada indicador estará delimitado por un nivel alto o deseado, un nivel mínimo esperado y un nivel crítico de desempeño, a partir del cual se deberán definir los programas de mejoramiento a los procesos y actividades.

ARTICULO 10.3.11 ELABORACION DE MATRICES Y DE TABLEROS DE INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC deberán elaborar una matriz de indicadores de gestión empresarial, en donde relacionarán los indicadores de gestión de primer, segundo y tercer nivel que utilizarán para soportar su sistema. Así mismo, deberán diseñar un tablero de control, donde se especifique para cada uno de ellos la fórmula, frecuencia y responsable de la medición.

ARTICULO 10.3.12 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC deberán interpretar el resultado de la medición, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

10.3.12.1 Tendencia de los resultados: Se debe definir si los resultados de la medición de cada indicador tienden a lograr la meta definida o si la tendencia apunta a distanciarse de la meta.

10.3.12.2 Situaciones especiales: Se debe analizar si los resultados de cada indicador están influenciados por situaciones especiales que justifiquen ajustes en el plan de gestión y resultados.

ARTICULO 10.3.13 PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO INTERNO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC deberán elaborar programas de mejoramiento para todos los casos en que los resultados de los indicadores de gestión empresarial presenten un nivel crítico y cuya interpretación concluya que la tendencia del indicador es a alejarse de la meta prevista.

Los programas de mejoramiento deben ser formulados de acuerdo con los objetivos globales, específicos y estrategias de control de cada una de las empresas.

Para cada una de las actividades consignadas en los programas de mejoramiento, se deberán especificar los recursos necesarios, los responsables, las fechas de implantación y los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo.

ARTICULO 10.3.14 CRITERIO DE EFICIENCIA. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Cuando los operadores de TPBC obtengan resultados positivos de la evaluación de la gestión que haga de la misma la SSPD durante tres (3) semestres consecutivos dicha entidad de control y vigilancia, podrá tener en cuenta este parámetro, para darle aplicación en lo pertinente a lo dispuesto por el parágrafo 1° del artículo [6](#) de la Ley 689, que modifica el artículo [51](#) de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 10.3.15 PARAMETROS GENERALES QUE DEBEN TENER EN CUENTA LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Las auditorías externas deberán tener en cuenta el cumplimiento por parte de los Operadores de TPBC de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en el presente Capítulo, y además, los siguientes:

10.3.15.1 Mejoramiento de los indicadores de eficiencia y calidad de los servicios.

10.3.15.2 Resultados razonables de indicadores operacionales y de funcionamiento.

10.3.15.3 Viabilidad Empresarial.

10.3.15.4 Eficiencia en el sistema de control interno.

10.3.15.5 Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados.

10.3.15.6 La existencia y aplicación de un esquema de organización acorde con los fines institucionales y sus correspondientes manuales de funciones, así como los manuales de procedimientos en todas las áreas administrativas y operativas.

10.3.15.7 La existencia y aplicación de políticas de seguimiento, verificación y evaluación de los indicadores internos en cada una de las áreas operativas y administrativas del Operador de TPBC.

10.3.15.8 La existencia de mecanismos para verificar la efectividad de los sistemas de información del Operador de TPBC.

10.3.15.9 Cumplimiento de las normas contenidas en el presente Título.

CAPITULO IV.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS.

ARTICULO 10.4.1 ETAPAS DEL SISTEMA DE REGULACION, EVALUACION Y CONTROL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> El sistema comprende las siguientes etapas:

10.4.1.1 Etapa 1. Definición del plan de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo

10.4.1.2 Etapa 2. Envío de una copia a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

10.4.1.3 Etapa 3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados por parte de la SSPD.

10.4.1.4 Etapa 4. Revisión y ajuste de los planes de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo, por parte de los Operadores de TPBC.

PARAGRAFO 1°. Las etapas descritas anteriormente comprenden un ciclo dinámico de gestión y resultados que deberá aplicarse y ajustarse cada año, repitiendo las etapas dos, tres y cuatro.

PARAGRAFO 2°. <Parágrafo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 579 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados, discriminado de conformidad con el Artículo 10.1.1 de este Título. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá separar los planes de gestión y resultados por cada uno de ellos, a menos que la SSPD autorice al operador presentarlos de manera agregada. Esta información se debe enviar con los soportes respectivos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

<Notas de Vigencia>

- Parágrafo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 579 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados, discriminado de conformidad con el artículo 10.1.1 de este Título. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá separar los planes de gestión y resultados para cada uno de los departamentos. Esta información se debe enviar con los soportes respectivos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 10.4.2 ELABORACION DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC diseñarán el Plan de Gestión y Resultados con base en los indicadores definidos por la CRT y en sus propios objetivos, definiendo la estrategia bajo la cual se espera cumplir los compromisos propuestos. El plan de gestión y resultados debe

proyectarse sobre bases reales que garanticen la viabilidad financiera y el desarrollo de la empresa. Los Operadores de TPBC deberán incluir en el Plan de Gestión y Resultados las siguientes herramientas y los resultados esperados:

10.4.2.1 Proyección de su situación financiera, incluyendo la de los estados financieros que incorporen los planes de expansión y renovación de equipos, así como con las medidas de optimización de costos operacionales y no operacionales.

10.4.2.2 Estimación y proyección de número de abonados, líneas y tráficos, que la empresa espera tener en el período, tarifas que la empresa prevé aplicar, así como la satisfacción de la correspondiente demanda año por año.

10.4.2.3 Cuantificación de los subsidios y contribuciones aplicados por el Operador de TPBC y una proyección de los mismos discriminado por estrato.

10.4.2.4 La empresa deberá cuantificar año por año la evolución esperada en los indicadores de gestión, y por ende el cumplimiento de los objetivos que pretende lograr en el proceso de mejoramiento de la gestión.

10.4.2.5 Los planes de gestión y resultados deberán tener en cuenta para su formulación los escenarios tarifarios proyectados de acuerdo con el régimen establecido por la CRT.

PARAGRAFO 1°. La estrategia diseñada deberá comprender las acciones para lograr los objetivos específicos, los cuales se desarrollarán en cada una de sus áreas para obtener los objetivos generales propuestos. Especialmente, se deberá hacer énfasis en los siguientes aspectos:

- a) Mejoramiento de la estructura administrativa;
- b) Necesidades de talento humano;
- c) Inversión en tecnología.
- d) Adopción de medidas tendientes a atender las obligaciones pensionales que tengan las empresas.

ARTICULO 10.4.3 MODIFICACION A LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Cualquier modificación que realicen los Operadores de TPBC a sus Planes de Gestión y Resultados, deberá ser remitida a la SSPD y a la CRT con sus respectivos soportes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 10.4.4 INDICADORES DE GESTION PARA LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCL y TPBCLE son, de acuerdo con lo

establecido en el Anexo [2.B](#) "DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" de la presente resolución, los siguientes:

<Concordancias>

Resolución CRT 2030 de 2008; Art. [22](#), Parágrafo.

10.4.4.1 Indicadores técnicos y administrativos principales:

10.4.4.1.1 Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio

10.4.4.1.2 Tiempo medio de reparación de daños

10.4.4.1.3 Tiempo medio de instalación de nuevas líneas

<El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003> ~~10.4.4.1.4 Grado de Servicio~~

<Notas de Vigencia>

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

10.4.4.1.5 Nivel de Satisfacción del Usuario

10.4.4.2 Indicadores técnicos y administrativos complementarios:

10.4.4.2.1 Densidad telefónica en servicio

10.4.4.2.2 Densidad de teléfonos públicos

10.4.4.2.3 Numero de líneas por cada empleado

10.4.4.2.4 Calidad de la facturación

10.4.4.2.5 Porcentaje de líneas en servicio sobre total de líneas

10.4.4.3. Indicadores financieros principales:

10.4.4.3.1 Margen EBITDA

10.4.4.3.2 ROIC (Retorno sobre el Capital Invertido)

10.4.4.3.3 Razón Corriente

10.4.4.3.4 Período de cobro (días)

10.4.4.3.5 Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días)

10.4.4.3.6 Deuda (Pasivos Totales sobre Activos Totales)

10.4.4.3.7 Rotación de activos

10.4.4.3.8 Ingresos por empleado

10.4.4.4 Indicadores financieros complementarios:

10.4.4.4.1 Capacidad de pago de servicio de deuda

10.4.4.4.2 Capacidad de pago de intereses financieros

10.4.4.4.3 Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación

10.4.4.4.4 Rentabilidad patrimonial

10.4.4.4.5 Rotación de Activos Operacionales

10.4.4.4.6 Grado de Inversión: Inversión en activos operacionales/Ingresos operacionales

10.4.4.4.7 Depreciaciones y amortizaciones/Ingresos operacionales

10.4.4.4.8 Depreciación/activos operacionales netos

10.4.4.4.9 Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos

10.4.4.4.10 Margen Neto

10.4.4.4.11 Rendimiento de los Activos

PARAGRAFO 1°. <Parágrafo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003>

<Notas de Vigencia>

- Parágrafo derogado por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

PARÁGRAFO 1. Para el cálculo del Indicador "Grado de Servicio", se deben aplicar los principios definidos en el anexo 2.A "PROCEDIMIENTO DE MEDICION PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE".

PARAGRAFO 2°. Para el cálculo del Indicador "Nivel de Satisfacción de Usuario", se deben aplicar los principios definidos en el Anexo 2H.

ARTICULO 10.4.5 TENDENCIA DE LOS INDICADORES DE GESTION.
<Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores definidos en el presente título deben siempre presentar propensión a mejorar continuamente. En consecuencia, se consideran indicadores de tendencia positiva (+) aquellos que mejoran cuando presentan un valor superior al del período anterior, e indicadores de tendencia negativa (-) aquellos que mejoran cuando presentan un resultado inferior al del período anterior.

ARTICULO 10.4.6 INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE Y SU TENDENCIA. <Título X **derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003> Los indicadores técnicos seleccionados para el control de Gestión y Resultados para la evaluación de los servicios de TPBCL y TPBCLE son los denominados anteriormente como indicadores técnicos y administrativos principales, que se enuncian a continuación: Nivel de Satisfacción del Usuario, Tiempo Medio de Reparación de Daños, Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas, Número de Daños por cada cien (100) Líneas en Servicio y ~~Grado de Servicio~~. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Anexo 2G del presente título.

<Notas de Vigencia>

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

Los indicadores financieros seleccionados para el control de Gestión y Resultados para la evaluación de los servicios de TPBCL y TPBCLE son los denominados anteriormente como indicadores financieros principales, que se enuncian a continuación: Margen EBITDA, Razón Corriente, Período de cobro (días), Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días), Pasivo/Activos, ROIC (retorno sobre Capital Invertido), Rotación de activos, Ingresos/empleados. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Capítulo VII del presente Título.

ARTICULO 10.4.7 INDICADORES DE GESTION PARA EL SERVICIO DE TPBCLD. <Título X **derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCLD son de acuerdo con lo establecido en el Anexo [2.B](#) "DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" del presente Título, los siguientes:

10.4.7.1 Indicadores técnicos y administrativos:

10.4.7.1.1 Tasa de Completación de Llamadas:

10.4.7.1.1.1 Nacional

10.4.7.1.1.2 Internacional

10.4.7.1.2 Nivel de Satisfacción del Usuario

10.4.7.1.3 Calidad de la Facturación

10.4.7.2 Indicadores financieros principales:

10.4.7.2.1 Margen EBITDA

10.4.7.2.2 ROIC (Retorno sobre Capital Invertido)

- 10.4.7.2.3 Razón Corriente.
- 10.4.7.2.4 Período de cobro (días)
- 10.4.7.2.5 Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días)
- 10.4.7.2.6 Deuda (Pasivos Totales sobre Activos Totales)
- 10.4.7.2.7 Rotación de activos
- 10.4.7.2.8 Ingresos por empleado
- 10.4.7.3 Indicadores financieros complementarios:
 - 10.4.7.3.1 Capacidad de pago de servicio de deuda
 - 10.4.7.3.2 Capacidad de pago de intereses financieros
 - 10.4.7.3.3 Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación
 - 10.4.7.3.4 Rentabilidad patrimonial
 - 10.4.7.3.5 Rotación de Activos Operacionales
 - 10.4.7.3.6 Grado de Inversión: Inversión en activos operacionales/Ingresos operacionales
 - 10.4.7.3.7 Depreciaciones y amortizaciones/Ingresos operacionales
 - 10.4.7.3.8 Depreciación/Activos operacionales netos
 - 10.4.7.3.9 Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos
 - 10.4.7.3.10 Concentración de la Deuda a Corto Plazo
 - 10.4.7.3.11 Endeudamiento a Largo Plazo
 - 10.4.7.3.12 Endeudamiento Externo de Corto Plazo
 - 10.4.7.3.13 Endeudamiento Externo de Largo Plazo
 - 10.4.7.3.14 Margen Neto
 - 10.4.7.3.15 Rendimiento de los Activos

PARAGRAFO. Para el indicador de la Calidad de la Facturación, los operadores están en la obligación de presentar este indicador, aun cuando el operador no realice directamente el proceso.

ARTICULO 10.4.8 INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU PONDERACION. <Título

X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los siguientes son los indicadores de gestión para control de gestión y resultados seleccionados para la evaluación de la gestión de los operadores de TPBCLD: Margen EBITDA, Razón Corriente, Período de cobro (días), Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días), Pasivo/Activos, ROIC (retorno sobre Capital Invertido), Rotación de activos, Ingresos/empleado. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Capítulo VII del presente Título.

CAPITULO V.

MODELO GENERAL DE EVALUACION DE LA EJECUCION DE LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS.

ARTICULO 10.5.1 EVALUACION DE CADA INDICADOR. <Título X **derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> La evaluación de cada indicador se hará de acuerdo con el desempeño de éste frente a los valores máximos y mínimos definidos por la CRT, y con los siguientes criterios:

10.5.1.1 Jerarquía de evaluación: Se tienen en cuenta dos niveles de indicadores. Los de primer nivel, o principales, se evaluarán directamente aplicando la metodología del capítulo VI para los indicadores técnicos y capítulo VII para los financieros. Los indicadores de segundo nivel, o complementarios, no se evaluarán directamente y servirán para que la SSPD complemente la labor de vigilancia y control.

10.5.1.2 Cumplimiento de metas: Las empresas deberán incluir en los Planes de Gestión y Resultados, metas relacionadas con el mejoramiento de la gestión basadas en los indicadores establecidos en la presente resolución y acciones específicas encaminadas a su cumplimiento.

10.5.1.3 Análisis histórico de los indicadores para control de gestión y resultados: revisión del comportamiento de los indicadores para determinar que su evolución sea coherente con la tendencia esperada.

ARTICULO 10.5.2 INFORMACION PARA LA EVALUACION DE LA GESTION DE LAS EMPRESAS. <Título X **derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los operadores de TPBC deberán remitir la información del desempeño de los indicadores de gestión en la forma y plazos que determine la SSPD.

PARAGRAFO 1°. Los operadores integrados verticalmente, deben llevar contabilidades separadas por servicios. Para el 1° de enero de 2003, todos los operadores de TPBC deberán haber implementado contabilidades separadas y así deberán reportar la información contable a la SSPD.

PARAGRAFO 2°. <Parágrafo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 579 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC deberán enviar la información discriminada por servicios. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un

departamento, deberá presentar por separado los resultados del plan de gestión para cada uno de los departamentos en que opere, a menos que la SSPD autorice al operador presentarlos de manera agregada.

<Notas de Vigencia>

- *Parágrafo modificado por el artículo 3 de la Resolución 579 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.*

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de TPBC deberán enviar la información discriminada por servicios. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá presentar por separado los resultados del plan de gestión para cada uno de los departamentos en que opere.

CAPITULO VI.

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LOS INDICADORES DE GESTION PARA EL FACTOR DE CALIDAD Q.

ARTICULO 10.6.1. **<Título X derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Antes de dar inicio del proceso de medición, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán diseñar, implantar, ajustar y poner en funcionamiento los mecanismos de recolección de información. Estos mecanismos deberán permitir el almacenamiento de solicitudes y reclamos realizados personalmente, por escrito o por cualquier medio técnico o electrónico.

ARTICULO 10.6.2. **<Título X derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Las entidades de control y vigilancia tendrán en cuenta para el ejercicio de sus funciones, lo establecido en los manuales de procedimiento para la medición y el cálculo de los indicadores que defina la CRT. La Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

ARTICULO 10.6.3. **<Título X derogado** por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los operadores deberán asegurar que las AEGR auditen la información dentro de todo el período de medición. El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, deberá incluir un concepto de los procedimientos de medición utilizados por la empresa para obtener los resultados del indicador y sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento del mismo. La SSPD vigilará a los operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en régimen regulado, para que realicen el adecuado ajuste tarifario con el fin de asegurar su viabilidad financiera y que les permita el continuo mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con los lineamientos del factor de ajuste Q. Si el valor del indicador no cumple con los valores mínimos o máximos, establecidos por la CRT para ese período,

según sea de tendencia positiva o negativa respectivamente, el operador deberá acordar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un programa de gestión para el mejoramiento del indicador. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este programa acordado.

ARTICULO 10.6.4. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [7](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de calidad (Q), la CRT tendrá en cuenta la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Para el indicador de tendencia positiva, el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar, y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa con excepción del indicador número de daños por cada 100 líneas en servicio, el valor máximo será el tercer cuartil del indicador y como valor mínimo, la mediana del mismo. Para el indicador número de daños por cada 100 líneas en servicio, el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y el valor mínimo, el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [7](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 580 de 2002, publicada Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.

<Concordancias>

Resolución CRT 1250 de 2005; Art. [11](#)

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 580 de 2002:

ARTÍCULO 10.6.4. Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple

nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

En caso en que por razones matemáticas o estadísticas no sea aplicable la anterior metodología a los indicadores de tendencia negativa, la CRT definirá para estos indicadores, el valor máximo igual al promedio simple nacional del indicador y la calificación mínima igual al valor mínimo de la información reportada por los operadores que se encuentren en régimen regulado. Así mismo, si los datos reportados por los operadores demuestran en alguno de los indicadores de calidad un desmejoramiento del servicio, se adoptarán los valores máximos y mínimos definidos para el periodo anterior.

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

ARTÍCULO 10.6.4 Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Exceptuando el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

ARTICULO 10.6.5. <El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003>

<Notas de Vigencia>

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 10.6.5. Los operadores de TPBCL Y TPBCLE, estarán sujetos a control y vigilancia de la calidad técnica del servicio por parte de la SSPD, de acuerdo con el siguiente esquema:

a) Categoría Primera: Es aquella en la que se encontraría un operador cuando su Grado de Servicio (en adelante GDS) total esté por debajo del promedio nacional. El operador ubicado en esta categoría, no tendrá compromisos adicionales de medición de calidad técnica al del GDS, siempre y cuando siga obteniendo un GDS total por debajo del promedio nacional y no se encuentre dentro de alguno de los eventos de que tratan las categorías segunda y tercera;

b) Categoría Segunda: Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

i) Cuando el operador tenga un GDS total por encima del promedio nacional y menor al promedio nacional más una desviación estándar.

ii) Cuando la CRT o la SSPD determinen que el operador está fuera del comportamiento nacional con fundamento en el GDS EXTERNO, en los aspectos técnicos de las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos - PQRs de usuarios, del Nivel de Satisfacción del Usuario y

estadísticas asociadas a fallas técnicas. Para tal fin, se tendrá en cuenta el promedio nacional más, o menos una desviación estándar según la tendencia de la estadística.

En todo caso, el operador que se encuentre en esta categoría deberá establecer un seguimiento, para las fallas técnicas en que incurra, durante los tres (3) meses siguientes, con el propósito de mejorar aquellos parámetros de la calidad técnica que así lo requieran y ubicarse dentro de los límites del comportamiento nacional. El operador deberá reportar a la SSPD el resultado de este seguimiento al finalizar los tres (3) meses, cuya veracidad deberá estar certificada por un auditor externo.

c) Categoría Tercera: Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

i) Cuando su GDS total esté por encima del promedio nacional más una desviación estándar.

ii) Cuando el operador que se encuentre en la categoría segunda, pasados tres (3) meses de estar realizando el seguimiento, no se ha ubicado dentro de los límites del comportamiento nacional.

iii) Por el incumplimiento del Programa de Gestión, previamente acordado con la SSPD.

El operador que se encuentre en esta última categoría, deberá acordar con la SSPD un Programa de Gestión a nueve (9) meses con el establecimiento de compromisos cuyo cumplimiento se verificará mediante seguimiento mensual y a través de la presentación de un reporte trimestral de seguimiento, certificado por un Auditor Externo de Gestión y Resultados. No obstante lo anterior, el operador estará sujeto a las mediciones a que haya lugar por parte de la SSPD, con base en el Programa de Gestión acordado y cuyo costo estará a cargo del operador.

PARAGRAFO. La SSPD deberá dar a conocer mediante un listado, las categorías en que se encuentren los operadores antes del día quince (15) del mes siguiente a recibir la información, es decir, antes del día quince (15) de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. Antes de finalizar el mes en que se publicó esta clasificación, el operador deberá establecer el seguimiento o deberá acordar con la SSPD el Programa de Gestión, según haya sido clasificado en categoría segunda o tercera respectivamente. El seguimiento y Programa de Gestión deberán comenzar el día uno (1) del mes siguiente a la clasificación, es decir, el día uno (1) de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Terminados los tres meses de seguimiento o los nueve meses del Programa de Gestión, la SSPD volverá a clasificar según los resultados o aplicará las sanciones a que haya lugar por incumplimiento del Programa de Gestión. De acuerdo con lo anterior, las empresas en categoría segunda y tercera no serán reclasificadas en las fechas descritas, sino al final del seguimiento o del Programa de Gestión, según la evaluación de la SSPD.

CAPITULO VII.

EVALUACION DE INDICADORES FINANCIEROS.

ARTICULO 10.7.1 PARA EVALUAR LOS INDICADORES FINANCIEROS, SE TENDRÁN EN CUENTA TRES RANGOS DE VALORES DE LOS INDICADORES FINANCIEROS PRINCIPALES.

<Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores cuyo valor se encuentre en el primer rango significa que están en un rango considerado sano desde el punto de vista financiero y no se requerirá vigilancia especial. Los valores del Rango II, son valores que a corto plazo deben ser mejorados. Los indicadores que se encuentren en el rango III, implican un aspecto financiero deficiente que puede poner en peligro la viabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

ARTICULO 10.7.1.1 RANGOS DE VALORES PARA EMPRESAS DE TPBCL. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los siguientes son los valores que se evaluarán para cada indicador al comienzo de los años 2003, 2004 y a partir de 2005 en adelante:

(1) La CRT revisará, si lo considera conveniente, los valores de los indicadores a evaluar en cada

uno de los años y a partir de enero de 2005.

ARTICULO 10.7.1.2 RANGOS DE VALORES PARA EMPRESAS DE TPBCLD. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Los siguientes son los valores que se evaluarán para cada indicador al comienzo de los años 2003, 2004 y a partir de 2005 en adelante:

<CUADRO no incluido por sus característica. Consultar el texto en la carpeta de "ANEXOS">

(1) La CRT revisará, si lo considera conveniente, los valores de los indicadores a evaluar en cada uno de los años y a partir de enero de 2005.

PARAGRAFO. Para obtener el indicador EBITDA, deben considerarse la Utilidad operacional antes de intereses, impuestos, depreciaciones de activos relacionados directamente con la operación y amortizaciones.

ARTICULO 10.7.1.3 EVALUACION. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Las empresas reportarán semestralmente los indicadores financieros a la SSPD con base en las cuentas del PUC definidas para cada uno de ellos en el Anexo 2C de la presente resolución. Debe primar el criterio de lo que desea medir el indicador. Las AEGR conceptuarán teniendo en cuenta los criterios de los indicadores, si las cuentas incluidas por las empresas para la construcción del indicador se ajustan a la metodología establecida en esta norma.

La Auditoría Externa de Gestión y Resultados, AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, SSPD, deberá incluir un concepto sobre la elaboración de los indicadores realizados por la empresa y deben ser coherentes con los que elabore la SSPD con base en lo reportado a través del Sistema de Vigilancia y Control, CÍVICO, de la SSPD. Así mismo, el reporte de las AEGR debe conceptuar sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento de los indicadores previstos por la empresa.

PARAGRAFO 1°. Para aquellos operadores de TPBC que no estén obligados a contratar AEGR, el representante legal deberá certificar los valores de los indicadores reportados a la SSPD.

PARAGRAFO 2°. La SSPD adoptará las metodologías establecidas en el presente título sin perjuicio del ejercicio de las facultades que la normatividad vigente le otorga en materia de control y vigilancia de empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones.

PARAGRAFO 3°. Los indicadores de los operadores que tengan menos de 24 (veinticuatro) meses desde el inicio de su etapa operativa, serán observados por la SSPD, pero no se les aplicará la metodología establecida en el presente capítulo ni las acciones correctivas para mejoramiento de los mismos.

ARTICULO 10.7.1.3.1 EMPRESAS CON RIESGO FINANCIERO NULO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo, corresponde a las empresas en las que la totalidad de sus indicadores financieros principales se encuentren en el Rango I

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.1. CATEGORÍA PRIMERA. Los indicadores que la empresa obtenga en el Rango I, significan que no hay problemas en el aspecto que mide el indicador.

ARTICULO 10.7.1.3.2 RIESGO FINANCIERO LEVE. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo corresponde a las empresas donde uno o más de los indicadores financieros principales se encuentran en el Rango II.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.2. CATEGORÍA SEGUNDA. Si uno o más de los indicadores financieros principales se encuentra en el Rango II, la SSPD supervisará que la empresa tome medidas para conseguir que el valor del indicador se ubique en Rango I antes de un año.

ARTICULO 10.7.1.3.3 RIESGO FINANCIERO MODERADO. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo corresponde a las empresas donde

se presenten entre uno y tres indicadores financieros principales en el Rango III.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.3. CATEGORÍA TERCERA. Si entre 1 (uno) y 3 (tres) indicadores se encuentran en el Rango III, la empresa deberá acordar un Plan de Seguimiento con la SSPD, que consistirá en un plan que contenga las acciones a seguir por parte de la empresa con el objetivo de ubicar los valores de los indicadores a un valor de Rango I. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este plan acordado.

ARTICULO 10.7.1.3.4 RIESGO FINANCIERO CONSIDERABLE. <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo corresponde a las empresas donde se presenten entre 4 (cuatro) y 8 (ocho) indicadores financieros principales en el Rango III.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.4. CATEGORÍA CUARTA. Si la empresa presenta entre 4 (cuatro) y 8 (ocho) indicadores en Rango III, la empresa deberá acordar un Programa de Gestión con la SSPD, en los términos del artículo [79.11](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley [689](#) de 2001, en el que se determinen claramente las acciones a seguir por parte de la empresa con el objetivo de ubicar los valores de los indicadores a un valor de Rango I.

Si 4 (cuatro) o más de los indicadores persisten en Rango III por un año o más, se puede comprometer la prestación del servicio en el mediano plazo. La SSPD podrá decidir con base en el artículo [79.10](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley [689](#) de 2001, las medidas pertinentes a tomar con el fin de que no se comprometa la prestación del servicio.

ARTICULO 10.7.1.3.5 <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de la clasificación establecida en los niveles de riesgo definidos en los artículos 10.7.1.3.1 a 10.7.1.3.4, las empresas con más de 24 (veinticuatro) meses de haber iniciado operaciones, cuyo indicador definido a continuación sea menor a I (uno), durante dos años consecutivos, se clasificarán en Riesgo Financiero Considerable.

EBIT * (1 - % Impuesto de Renta)

Intereses financieros * (1 - % Impuesto de Renta) + dividendos

Para la obtención del numerador del anterior indicador, se deberán incluir las cuentas del PUC establecidas en la obtención del EBIT (ver indicador ROIC, anexo 2C de la presente resolución).

Los intereses financieros se refieren a las deudas con el sector Financiero y banca oficial.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [5](#) de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.5. CATEGORÍA ESPECIAL - CRITERIO DE COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL. Sin perjuicio de la clasificación establecida en las categorías de los artículos 10.7.1.3.1 a 10.7.1.3.4, las empresas con más de 24 (veinticuatro) meses de haber iniciado operaciones, cuyo siguiente indicador sea menor a 1 (uno) durante dos años consecutivos, serán sometidas automáticamente a Programa de Gestión por parte de la SSPD:

$EBIT * (1 - \%_Impuesto_de_Renta)$

 $Intereses_financieros * (1 - \%_Impuesto_de_Renta) + dividendos$

Para la obtención del numerador del anterior indicador, se deberán incluir las cuentas del PUC establecidas en la obtención del EBIT (ver indicador ROIC, anexo 2C de la presente resolución).

Los intereses financieros se refieren a las deudas con el sector financiero y banca oficial.

ARTICULO 10.7.1.4 <Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008> Categorías de riesgo de las empresas:

Las siguientes son las categorías de riesgo mínimo y máximo que servirán de criterio para que la SSPD clasifique el nivel de riesgo de las empresas, tal y como lo establece el artículo [7](#)° de la Ley 689 de 2001:

Riesgo mínimo: las empresas que presenten todos los indicadores principales en el Rango I.

Riesgo máximo: las empresas que presenten todos los indicadores principales en el Rango III.

<Notas de Vigencia>

- Título X derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

TITULO XI.

VIOLACION DE LAS NORMAS DEL REGIMEN LEGAL Y REGULATORIO.

CAPITULO UNICO.

INFRACCIONES.

ARTICULO 11.1.1 SANCION LEGAL. Toda acción u omisión que transgreda o viole las normas legales o regulatorias a que deben estar sujetos los operadores de TPBC y los demás operadores de Telecomunicaciones de acuerdo con esta Resolución, constituyen infracción susceptible de ser sancionada por la CRT y la SSPD, según el caso.

ARTICULO 11.1.2 SOMETIMIENTO A LA REGULACION. De conformidad con el artículo [73.2](#) de la Ley 142 de 1994, la CRT podrá, sin perjuicio de las sanciones contempladas en el artículo [50](#) del Decreto 1900 de 1990, someter a su regulación, y a la vigilancia del Superintendente a empresas determinadas que no sean de servicios públicos, pero respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar cualquiera de las siguientes conductas:

11.1.2.1 Competir deslealmente con una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.1.2.2 Reducir la competencia entre empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.1.2.3 Abusar de una posición dominante en la provisión de bienes o servicios similares a los que éstas ofrecen.

ARTICULO 11.1.3 TRASLADO DE PRUEBAS. La CRT dará traslado a la SSPD o a la autoridad competente, de cualquier conducta que llegue a su conocimiento y que según su dictamen constituya una infracción o violación de las normas legales y regulatorias a que están sujetos los operadores de telecomunicaciones de que trata esta Resolución.

De conformidad con el artículo [243](#) del Código de Procedimiento Civil, la SSPD o la autoridad competente, de conformidad con sus funciones y facultades legales, dará valor de informes técnicos y peritación de entidad oficial a los dictámenes de la CRT y con ellos procederá a imponer las sanciones correspondientes, si así lo considera.

ARTICULO 11.1.4 POTESTAD SANCIONADORA DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT podrá imponer directamente sanciones a los operadores de servicios de TPBC que no atiendan en forma oportuna y adecuada sus requerimientos de información la cual en todo evento debe ser amplia, exacta, veraz y oportuna.

TITULO XII.

ACCESO A INTERNET.

(TÍTULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 307 ARTÍCULO 1º)

CAPITULO I.

ACCESO A INTERNET POR MEDIO DE LA RED DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (TPBC).

ARTICULO 12.1.1 AMBITO DE APLICACION. El presente capítulo se aplica a los operadores de TPBCL y a los operadores de valor agregado y telemáticos que presten el servicio de acceso a Internet (ISP).

ARTICULO 12.1.2 TARIFAS DEL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 785 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Las tarifas máximas por cada 3 minutos o fracción, que se pueden cobrar por el servicio de TPBCL cuando se accede a internet, son las siguientes:

- De 8:00 a.m. a 8:00 p.m.: \$ 24.3
- De 8:00 p.m. a 8:00 a.m.: \$ 12.1

En caso de no estar en capacidad técnica de cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior, el operador de TPBCL aplicará una tarifa máxima de \$19.4 por cada 3 minutos o fracción.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, se estará sujeto a lo dispuesto en el literal a) del artículo 5.4.1 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo 4.2.2.21 de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 785 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.277, de 12 de agosto de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

12.1.2 Las tarifas máximas por cada 3 minutos o fracción, que se pueden cobrar por el servicio de TPBCL cuando se accede a Internet, son las siguientes:

- De 8:00 a.m. a 8:00 p.m.: \$20
- De 8:00 p.m. a 8:00 a.m.: \$10

En caso de no estar en capacidad técnica de cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior, el operador de TPBCL aplicará una tarifa máxima de \$16 por cada 3 minutos o fracción.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, se estará sujeto a lo dispuesto en el literal a) del artículo [5.4.1](#) de la presente resolución.

PARAGRAFO. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [4.2.2.21](#), de la presente resolución.

ARTICULO 12.1.3 TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 785 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL deben ofrecer a todos sus usuarios residenciales una tarifa mensual máxima de \$24302 por concepto del consumo de las llamadas locales cuando se accede a internet.

Los operadores de TPBCL podrán establecer un límite a este consumo, el cual no podrá ser inferior a 90 horas mensuales. En este caso, para los consumos superiores al límite definido por el operador, debe aplicarse la tarifa de que trata el artículo 12.1.2.

PARÁGRAFO. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [4.2.2.21](#) de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 785 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.277, de 12 de agosto de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

12.1.3 Los operadores de TPBCL deben ofrecer a todos sus usuarios residenciales una tarifa mensual máxima de \$20.000 por concepto del consumo de las llamadas locales cuando se accede a Internet.

Los operadores de TPBCL podrán establecer un límite a este consumo, el cual no podrá ser inferior a 90 horas mensuales. En este caso, para los consumos superiores al límite definido por el operador, debe aplicarse la tarifa de que trata el artículo 12.1.2.

PARAGRAFO. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [4.2.2.21](#) de la presente resolución.

ARTICULO 12.1.4 TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL. <Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 785 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Si por razones técnicas el operador del servicio de TPBCL no puede cumplir con lo dispuesto en los artículos 12.1.2 y 12.1.3, deberá ofrecer una tarifa plana a todos sus usuarios residenciales, consistente en un cargo fijo mensual único e independiente del consumo para todas las llamadas locales, por un valor máximo de \$48604 mensuales, incluido el cargo fijo mensual.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 785 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.277, de 12 de agosto de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

12.1.4 Si por razones técnicas el operador del servicio de TPBCL no puede cumplir con lo dispuesto en los artículos [12.1.2](#) y [12.1.3](#), deberá ofrecer una tarifa plana a los usuarios residenciales, consistente en un cargo fijo mensual único e independiente del consumo para todas las llamadas locales, por un valor máximo de \$40.000 mensuales, incluido el cargo fijo mensual.

PARAGRAFO. Si el 1º de octubre de 2001, el operador de TPBCL no ha cumplido con lo dispuesto en los artículos [12.1.2](#), y [12.1.3](#), de la presente resolución, deberá ofrecer la tarifa de que trata el presente artículo a todos los usuarios, incluidos los no residenciales.

ARTICULO 12.1.5 ACTUALIZACION DE TARIFAS. <Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 785 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBCL podrán ajustar cada año, las tarifas de que tratan los artículos [12.1.2](#), [12.1.3](#) y [12.1.4](#), a partir de enero de 2004, de acuerdo con la siguiente fórmula:

Tarifa Máxima t = Tarifa Máxima t-1 (1 + IPC)

Tarifa Máxima: Tarifas máximas para las llamadas de TPBCL cuando se accede a internet.

IPC: Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

t: Corresponde al año de aplicación.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [4](#) de la Resolución 785 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.277, de 12 de agosto de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

12.1.5 Los operadores de TPBCL podrán ajustar las tarifas de que tratan los artículos [12.1.2](#), [12.1.3](#) y [12.1.4](#), el 1º de enero de cada año, a partir del 2002, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$T_t = T_{t-1} (1 + IPC - X)^Q$$

T: Tarifas para las llamadas de TPBCL cuando se accede a Internet.

IPC: Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X: Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%),

t: Corresponde al año de aplicación

Q: Factor de calidad de que trata el numeral 6 del Anexo 007 de la presente resolución.

ARTICULO 12.1.6 REGIMEN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Las tarifas de las llamadas de que tratan los artículos [12.1.2](#), [12.1.3](#) y [12.1.4](#) de la presente resolución, se calculan para el estrato 4 y están sujetas al régimen de subsidios y contribuciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo [5.3.1](#) de la presente resolución.

ARTICULO 12.1.7 CALCULO DEL VALOR PROMEDIO DEL IMPULSO DEL PLAN BASICO. <Artículo derogado por el artículo [27](#) de la Resolución 1940 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [27](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

12.1.7 A partir del 1º de enero de 2002, el tráfico cursado cuando se accede a Internet no será tenido en cuenta para el cálculo del valor promedio del impulso de que trata el literal d) del numeral 2.3 del Anexo 006 de la presente resolución. A partir del 1º de enero de 2001, los operadores de TPBCL deberán medir el tráfico cursado cuando se accede a Internet y enviar esta información a la CRT, de acuerdo con la periodicidad establecida en el artículo [5.13.4](#) de la presente resolución.

PARAGRAFO. En caso que exista la información auditable del tráfico cursado cuando se accede a Internet para el año 2000, los operadores de TPBCL podrán aplicar lo previsto en el presente artículo a partir del 1º de enero de 2001.

ARTICULO 12.1.8 DIVULGACION DE PLANES TARIFARIOS. Los operadores de TPBCL deben informar a sus usuarios, los planes aplicados y ofrecidos en cumplimiento del presente capítulo, a través de medios masivos de comunicación por lo me nos una vez al mes y por un período de tiempo no inferior a 3 meses, a partir de la fecha en que dichos planes estén disponibles a los usuarios. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo del artículo [7.4.3](#) y en los artículos [5.13.1](#) y [7.1.21](#). de la presente resolución.

ARTICULO 12.1.9 ATENCION DE SOLICITUDES. Los operadores de TPBCL deben aplicar los planes tarifarios de que tratan los artículos [12.1.3](#) y [12.1.4](#) de la presente resolución, a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que el usuario eleva la respectiva solicitud, siempre que ésta sea presentada con una antelación mínima de cinco (5) días al cierre del período de facturación.

ARTICULO 12.1.10 PERIODO MINIMO DE PERMANENCIA. Los operadores de TPBCL no podrán exigir a los usuarios que se acojan a los planes tarifarios de que tratan los artículos [12.1.3](#) y [12.1.4](#) de la presente resolución, que permanezcan por un período superior a tres (3) meses.

ARTICULO 12.1.11 FACTURACION. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [7.2.1](#). de la presente resolución, los operadores de TPBCL deben discriminar en sus facturas los consumos realizados para acceder a Internet.

ARTICULO 12.1.12 CARGOS DE ACCESO PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. No habrá lugar al pago de cargos de acceso y uso entre los operadores de TPBCL para las llamadas locales realizadas cuando se accede a Internet. Para el efecto, deberán

ajustar los acuerdos de interconexión a que haya lugar, antes del 1º de febrero de 2001.

ARTICULO 12.1.13 NUMERACION. La CRT asignará, de oficio o a solicitud de parte, a los operadores de TPBCL los bloques de numeración necesarios para identificar las llamadas cursadas para acceder a Internet.

Para efectos del cumplimiento de este artículo, la estructura de la numeración será 947- XXXXXXX. Cuando por razones técnicas, los operadores de TPBCL no puedan utilizar esta numeración para cursar las llamadas a los ISP, deberán hacerlo mediante rangos de numeración local. Esta numeración no podrá destinarse para una finalidad diferente a la prevista en este artículo.

Los operadores de TPBCL deberán facilitar la numeración al ISP, dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día en que se presente la solicitud.

ARTICULO 12.1.14 OBLIGACIONES DEL ISP. Para los efectos previstos en el presente Capítulo, los ISP deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Informar a los operadores de TPBCL el número 947-XXXXXXX y sus correspondientes números locales.
2. Cumplir con los siguientes indicadores de calidad e informarlos a los operadores de TPBCL:
 - a) Máximo veinte (20) usuarios por puerto;
 - b) Velocidad efectiva de transferencia de mínimo de 2 Kbps en cada sentido dentro del dominio del ISP;
 - c) Re-uso máximo en la conectividad nacional de 1:1;
 - d) Re-uso máximo en la conectividad internacional de 3:1
3. Informar a sus usuarios cuando las tarifas previstas en los artículos [12.1.2](#) y [12.1.3](#), no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

PARAGRAFO. Los operadores de TPBCL no están obligados a cumplir con lo dispuesto en el presente Capítulo, para las llamadas que se cursen hacia los ISP que no cumplan con las obligaciones del presente artículo.

ARTICULO 12.1.15 PERIODO DE APLICACION. Los operadores de TPBCL y los ISP deben cumplir con lo dispuesto en el presente Capítulo, a más tardar el 1º de diciembre de 2000. Cuando por razones técnicas sea necesario efectuar adecuaciones, los operadores de TPBCL deben cumplir con lo dispuesto en el presente Capítulo a ntes del 1º de febrero de 2001.

TITULO XIII.

(TÍTULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 440/01 ARTÍCULO 1°)

CAPITULO I.

HOMOLOGACION DE EQUIPOS TERMINALES Y CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD.

ARTICULO 13.1.1 DEFINICIONES. <Artículo sustituido por el artículo [1](#) de la Resolución 1672 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de la homologación de equipos terminales de telecomunicaciones, se tomarán las definiciones contenidas en el artículo [2o](#) del Decreto 2269 de 1993, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo I subrogado por el artículo [1](#) de la Resolución 1672 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.497 de 30 de diciembre de 2006.

<Concordancias>

Circular CRT [60](#) de 2007

<Legislación Anterior>

Texto anterior a la modificación introducida por la Resolución 1672 de 2006:

ARTÍCULO 13.1.1 Para efectos de la homologación de equipos terminales de telecomunicaciones, se tomarán las definiciones contenidas en el artículo [2º](#) del Decreto 2269 de 1993, o las normas que lo modifiquen adicionen o sustituyan.

ARTICULO 13.1.2 PROCESO PARA LA HOMOLOGACION DE EQUIPOS TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES. <Artículo subrogado por el artículo [2](#) de la Resolución 1672 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> El interesado en homologar un equipo terminal debe presentar ante la CRT una solicitud con el lleno de requisitos por cada modelo de terminal, en los términos señalados por la entidad para el efecto.

El mismo proceso deberá ser efectuado por los interesados cuando, tratándose de terminales de TMC o PCS, deba procederse a solicitar la ampliación de la homologación en los términos del artículo 3o de la Resolución 059 del 2003 del Ministerio de Comunicaciones, o aquellas normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

La CRT procederá a efectuar la verificación del cumplimiento de los requisitos a partir de los certificados de conformidad recibidos, y en caso de ajustarse a los mismos, procederá a efectuar el registro del terminal en la base de datos que se destine para tal fin, y a la publicación en su página web de la documentación soporte de la solicitud, comunicando al interesado que el terminal se encuentra homologado y el número de registro asignado.

El registro de la homologación tendrá una vigencia indefinida, sin embargo la Comisión podrá revisar en cualquier momento las condiciones de homologación y hacer recomendaciones sobre las mismas.

13.1.2.1. *Certificados de homologación-conformidad para la homologación de equipos terminales.* Para la homologación de equipos terminales en Colombia, se aceptarán los certificados de conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional por un Organismo Acreditador, para lo cual el interesado deberá presentar la documentación en la que demuestre que se trata de una entidad autorizada por dicho organismo cuando este no se encuentre en el listado publicado por la CRT.

13.1.2.2. *Equipos terminales inalámbricos.* Para la homologación de los teléfonos móviles u otros terminales que radian ondas electromagnéticas en la gama de frecuencias de 300 MHz a 3 GHz y que se emplean muy próximos a la cabeza, los interesados deberán demostrar mediante un certificado de conformidad expedido por uno de los organismos a que se refiere el numeral anterior, que cumplen con los límites de exposición establecidos en el estándar IEEE Std C.95.1 o por el ICNIRP para los niveles de seguridad con respecto a la exposición humana a los campos electromagnéticos (CEM) de radiofrecuencia.

La conformidad con los límites de seguridad definidos puede lograrse mediante la aplicación de los procedimientos de medición de la Tasa Específica de Absorción-SAR según lo dispuesto por la UIT-T en la Recomendación K.52, numeral 7.

La CRT acepta certificaciones de estándares que sean equivalentes en términos electromagnéticos a los previamente indicados.

En cuanto a las especificaciones técnicas del terminal, este debe operar en las frecuencias debidamente autorizadas por el Ministerio de Comunicaciones para el servicio en el que será utilizado.

13.1.2.3. *Evaluación de Normas Técnicas.* Para efectos de lo establecido en los numerales anteriores, la CRT definirá y actualizará el listado de los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, así como de las normas técnicas que sirvan de base para la expedición de los certificados de conformidad. En todo caso, no se podrá exigir el cumplimiento de requisitos más gravosos de los previstos en las normas nacionales.

Cuando no se dispone de Norma Técnica Nacional, la CRT podrá adoptar normas internacionales reconocidas por la UIT-T, y a falta de estas, las definidas por otro Organismo Internacional reconocido del sector de las Telecomunicaciones.

En caso de cambios tecnológicos en la red de un operador que requieran la evaluación de una nueva norma técnica aplicable a los equipos terminales compatibles con su red, este deberá informar a la CRT y

solicitar su inclusión en los requisitos de homologación aplicables, previo estudio de la misma. Si la CRT no considera adecuadas las normas a las características y necesidades de desarrollo tecnológico de la red de telecomunicaciones del Estado, se rechazará la solicitud de manera escrita y debidamente motivada.

13.1.2.4. *Equipos terminales de telecomunicaciones homologados.* La CRT mantendrá un registro actualizado de los equipos terminales de telecomunicaciones que hayan sido homologados, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [13.1.2](#) de la presente resolución.

En caso de que tales equipos causen daño a la red de telecomunicaciones del Estado, interfieran la prestación de algún servicio de telecomunicaciones, incumplan los límites de radiación o la información suministrada para la homologación del equipo sea inconsistente, la CRT ordenará la cancelación de su registro y la persona natural o jurídica que incurra en esta conducta estará sujeta a las sanciones previstas en el artículo [53](#) del Decreto-ley 1900 de 1990.

13.1.2.5 *Equipos terminales de telecomunicaciones sujetos al proceso de homologación.* Se entenderá para efectos de la presente resolución, que los terminales cuya homologación se requiere son los teléfonos fijos de mesa y pared, terminales de Telefonía Móvil Celular, de Servicios de Comunicación Personal y terminales satelitales globales, sin perjuicio que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previo estudio concluyente, incluya otros terminales de telecomunicaciones para homologación.

<Notas de Vigencia>

- Capítulo I subrogado por el artículo [2](#) de la Resolución 1672 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.497 de 30 de diciembre de 2006.

- Artículo modificado por el artículo [8](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

<Concordancias>

Resolución CRT [1673](#) de 2006

Resolución CRT [1672](#) de 2006

Circular CRT [60](#) de 2007

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

ARTÍCULO 13.1.2. El interesado en homologar un equipo terminal debe presentar solicitud a través del diligenciamiento del trámite: Homologación de Terminales, en la página www.siuist.gov.co, con el llenado de requisitos por cada modelo de terminal.

Para la modificación de equipos terminales, se deberá surtir el siguiente proceso:

13.1.2.1. *Certificados de Conformidad para la Homologación de Equipos Terminales.* Para la homologación de equipos terminales en Colombia, se aceptarán los Certificados de Conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional, para lo cual el interesado deberá adjuntar la documentación en la que demuestre que se trata de una entidad autorizada por un organismo acreditador.

13.1.2.2. *Equipos Terminales Inalámbricos.* Para la homologación de equipos terminales inalámbricos, que radien ondas electromagnéticas, los interesados deberán demostrar mediante un certificado de conformidad expedido por uno de los organismos a que se refiere el numeral anterior, que cumplen con los límites de exposición establecidos en las Recomendaciones dadas por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (Institute of Electrical and Electronics Engineers - IEEE), contenidas en el estudio "Estándar IEEE para los Niveles de Seguridad con Respecto de la Exposición Humana a los Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencia, 3 kHz a 300 GHz". IEEE Std C95.1 - 1991, Edición 1999.

13.1.2.3. *Evaluación de Normas Técnicas.* Para efectos de lo establecido en los numerales anteriores, la CRT, en el término de tres (3) meses, evaluará las normas técnicas que sirven de base para la expedición de los Certificados de Conformidad de dichos organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, cuando los mismos no se basen en las normas nacionales.

Si la CRT no considera adecuadas las normas a las características y necesidades de desarrollo tecnológico de la red de telecomunicaciones del Estado, se rechazará la solicitud mediante resolución motivada. En todo caso, no se podrá exigir el cumplimiento de requisitos distintos o más gravosos de los previstos en las normas nacionales.

La CRT mantendrá un listado actualizado de los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, así como de las normas técnicas que sirvan de base para la expedición de los Certificados de Conformidad.

13.1.2.4. *Equipos Terminales de Telecomunicaciones Homologados.* La CRT mantendrá un listado actualizado de los equipos terminales de telecomunicaciones que hayan sido homologados, de acuerdo con el proceso previsto en la presente Resolución.

En caso de que tales equipos causen daño a la red de telecomunicaciones del Estado, interfieran la prestación de algún servicio de telecomunicaciones, incumplan los límites de radiación o la información suministrada para la homologación del equipo sea falsa, la CRT ordenará la cancelación de su registro y la persona natural o jurídica que incurra en esta conducta estará sujeta a las sanciones previstas en el artículo [53](#) del Decreto 1900 de 1990.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la C.R.T., sobre las normas técnicas aplicables a los equipos terminales compatibles con su red.

13.1.2.5. *Equipos Terminales de Telecomunicaciones sujetos al proceso de Homologación.* Se entenderá para efectos de la presente resolución, que los terminales cuya homologación se requiere son los aparatos telefónicos de que tratan las Resoluciones 0606 de 1994, 2816 de 1995 y 3610 de 1997, expedidas por el Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previo estudio concluyente, incluya otros terminales de telecomunicaciones para homologación.

Texto de la Resolución 87 de 1997 compilada por la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 13.1.2. El interesado en homologar un equipo terminal debe presentar solicitud con el lleno de requisitos por cada modelo de terminal.

Para la homologación de equipos terminales, se deberá surtir el siguiente proceso:

13.1.2.1 *Certificados de Conformidad para la homologación de equipos terminales. Para la homologación de equipos terminales en Colombia, se aceptarán los Certificados de Conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional, para lo cual el interesado deberá presentar la documentación en la que demuestre que se trata de una entidad autorizada por un organismo acreditador.*

13.1.2.2 *Equipos Terminales inalámbricos. Para la homologación de equipos terminales inalámbricos, que irradien ondas electromagnéticas, los interesados deberán demostrar mediante un certificado de conformidad expedido por uno de los organismos a que se refiere el numeral anterior, que cumplen con los límites de exposición establecidos en las Recomendaciones dadas por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (Institute of Electrical and Electronics Engineers - IEEE), contenidas en el estudio "Estandar IEEE para los Niveles de Seguridad con Respecto de la Exposición Humana a los Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencia, 3 kHz a 300 GHz". IEEE Std C95.1 - 1991, Edición 1999.*

13.1.2.3 *Evaluación de Normas Técnicas. Para efectos de lo establecido en los numerales anteriores, la CRT, en el término de tres (3) meses, evaluará las normas técnicas que sirven de base para la expedición de los Certificados de Conformidad de dichos organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, cuando los mismos no se basen en las normas nacionales.*

Si la CRT no considera adecuadas las normas a las características y necesidades de desarrollo tecnológico de la red de telecomunicaciones del Estado, se rechazará la solicitud mediante resolución motivada. En todo caso, no se podrá exigir el cumplimiento de requisitos distintos o más gravosos de los previstos en las normas nacionales.

La CRT mantendrá un listado actualizado de los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, así como de las normas técnicas que sirvan de base para la expedición de los Certificados de Conformidad.

13.1.2.4 *Equipos Terminales de Telecomunicaciones Homologados. La CRT mantendrá un listado actualizado de los equipos terminales de telecomunicaciones que hayan sido homologados, de acuerdo con el proceso previsto en la presente resolución.*

En caso de que tales equipos causen daño a la red de telecomunicaciones del Estado, interfieran la prestación de algún servicio de telecomunicaciones, incumplan los límites de radiación o la información suministrada para la homologación del equipo sea falsa, la CRT ordenará la cancelación de su registro y la persona natural o jurídica que incurra en esta conducta estará sujeta a las sanciones previstas en el artículo [53](#) del Decreto 1900 de 1990.

PARÁGRAFO. Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la CRT, sobre las normas técnicas aplicables a los equipos terminales compatibles con su red.

13.1.2.5 *Equipos Terminales de Telecomunicaciones sujetos al proceso de homologación. Se entenderá para efectos de la presente resolución, que los terminales cuya homologación se requiere son los aparatos telefónicos de que tratan las Resoluciones 0606 de 1994, 2816 de 1995 y 3610 de 1997, expedidas por el Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previo estudio concluyente, incluya otros terminales de telecomunicaciones para homologación.*

CAPITULO II.

ADMINISTRACIÓN DE LOS PLANES TÉCNICOS BÁSICOS.

SECCION I.

ADMINISTRACIÓN DE LOS NÚMEROS DE ABONADOS SIGNIFICATIVOS AL INTERIOR

DE LOS NDC EXISTENTES.

ARTÍCULO 13.2.1.1 ASIGNACIÓN DE NÚMERO DE ABONADOS.

<Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 13.2.1.1 La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a través del funcionario competente, de oficio o por solicitud de los operadores legalmente establecidos y según el régimen de cada servicio, asignará bloques de numeración dentro de los NDC definidos en el Plan Nacional de Numeración.

PARÁGRAFO. Los bloques de numeración asignados por la CRT, no generarán costo para los operadores y por lo tanto, estos últimos no podrán cobrar remuneración alguna por la utilización de este recurso a los usuarios o a otros operadores.

ARTÍCULO 13.2.1.2 REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

- Inciso 2. modificado por el artículo [19](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

- Artículo modificado por el artículo [9](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto vigente hasta la derogatoria por la Resolución 2028 de 2008:

ARTÍCULO 13.2.1.2 <Artículo modificado por el artículo [9](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> El operador debidamente autorizado y de acuerdo con el régimen de cada servicio, que requiera la asignación de nuevos bloques de numeración, deberá diligenciar el formato de trámite: Solicitud de Recursos – numeración, en la página www.sjust.gov.co, el cual contiene los requisitos establecidos en el Anexo 011 de la presente resolución.

<Inciso modificado por el artículo [19](#) de la Resolución 1940 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez analizada la información de que trata el Anexo [011](#) de la presente resolución y el cumplimiento en el reporte de uso de numeración, la CRT podrá solicitar ampliación de la misma, o asignar a través del funcionario competente total o parcialmente la numeración requerida, o negar dicha solicitud, teniendo en cuenta lo acreditado por el operador solicitante así como la disponibilidad y uso eficiente del recurso solicitado.

Texto modificado por la Resolución 1478 de 2006:

ARTÍCULO 13.2.1.2 El operador debidamente autorizado y de acuerdo con el régimen de cada servicio, que requiera la asignación de nuevos bloques de numeración, deberá diligenciar el formato de trámite: Solicitud de Recursos – numeración, en la página www.sjust.gov.co, el cual contiene los requisitos establecidos en el Anexo 011 de la presente resolución.

Una vez analizada la información de que trata el Anexo 011 y el artículo 13.2.7.1. de la presente Resolución, la CRT podrá solicitar ampliación de la misma, o asignar a través del funcionario competente total o parcialmente la numeración requerida, o negar dicha solicitud, teniendo en cuenta lo acreditado por el operador solicitante así como la disponibilidad y uso eficiente del recurso solicitado.

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 13.2.1.2 El operador debidamente autorizado y de acuerdo con el régimen de cada servicio, que requiera la asignación de nuevos bloques de numeración, deberá allegar a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones solicitud con el lleno de los requisitos establecidos en el Anexo 011 de la presente resolución.

Una vez analizada la información de que trata el Anexo 011 y el artículo 13.2.7.1. de la presente Resolución, la CRT podrá solicitar ampliación de la misma, o asignar a través del funcionario competente total o parcialmente la numeración requerida, o negar dicha solicitud, teniendo en cuenta lo acreditado por el operador solicitante así como la disponibilidad del recurso solicitado.

ARTÍCULO 13.2.1.3 RECUPERACIÓN DE NUMERACIÓN. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 13.2.1.3 La CRT a través del funcionario competente podrá recuperar el recurso de numeración en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Cuando la numeración no sea utilizada eficientemente, especialmente, cuando se presente escasez del recurso.
2. Por razones de interés general y/o seguridad nacional.
3. Cuando la numeración no esté siendo utilizada en los términos descritos en la solicitud y para los fines que se solicitó.

En el caso de presentarse usuarios afectados por la recuperación del recurso numérico, la CRT otorgará un plazo para el inicio de la transición, que no podrá ser menor a seis (6) meses, para adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a dichos usuarios.

ARTÍCULO 13.2.1.4 DEVOLUCIÓN DE LA NUMERACIÓN. <Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 13.2.1.4. Los operadores a quienes les haya sido asignada numeración podrán devolver aquellos bloques que no utilicen, para lo cual deberán informar por escrito a la CRT los bloques de numeración que se devuelven y la razón para hacerlo.

La numeración a que se ha hecho referencia en el presente artículo, se entenderá en estado de reserva por un período de tiempo, el cual será determinado por la CRT en cada caso.

ARTÍCULO 13.2.1.5 REUBICACIÓN DEL NÚMERO DE ABONADO.

<Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> A solicitud de parte y por razones técnicas, la CRT según el régimen de cada servicio, podrá reubicar la numeración, entendida esta última como el número de abonado (SN).

Para tal efecto, el operador deberá allegar los siguientes requisitos:

1. Acreditación de la necesidad técnica
2. Cronograma de migración y actividades necesarias para minimizar el impacto de la reubicación en los usuarios.

La CRT otorgará un plazo para el inicio de la transición que no podrá ser menor a seis (6) meses para adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a los usuarios afectados.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

SECCION II.

NUMERACIÓN 1XY.

ARTÍCULO 13.2.2.1 ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN CON MARCACIÓN 1XY. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a través del funcionario competente, de oficio o a solicitud de parte, podrá otorgar nueva numeración 1XY para servicios semiautomáticos y especiales, siempre y cuando se encuentren enmarcados dentro de la definición contemplada por el artículo [29](#) del Decreto 25 de 2002, previa realización de los estudios correspondientes.

PARÁGRAFO. Sin perjuicio de lo anterior, la CRT propenderá por la reducción de los números 1XY asignados a medida que las condiciones de mercado, el desarrollo tecnológico y el posicionamiento entre la población de los números únicos (como el caso del número único nacional de emergencia 123) lo permitan.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.2.2 ESQUEMA DE NUMERACIÓN PARA LOS SERVICIOS SEMIAUTOMÁTICOS Y ESPECIALES MARCACIÓN 1XY.

<Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con las modalidades de que trata el artículo 29 del Decreto 25 de 2002, adóptese para la numeración de servicios semiautomáticos y especiales de abonados - esquema 1XY, el Anexo 010 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 1o. A través del número 1XY (195) atribuido a "Proyectos Especiales de Entidades Territoriales", sólo se podrá entregar información institucional.

PARÁGRAFO 2o. A través del número 1XY (113), atribuido a "Información de Directorio por Operadora", se podrá entregar la información correspondiente al nombre, dirección y número telefónico de los suscriptores e información cultural y de interés general. Lo anterior, sin perjuicio que el usuario solicite la no inclusión de sus datos personales en el directorio.

PARÁGRAFO 3o. Cuando varias entidades presten el mismo servicio y deban utilizar el mismo número 1XY, este número debe ser compartido a través de los medios técnicos idóneos.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.2.3. CONDICIONES PARA EL USO DEL ESQUEMA 1XYZ.

<Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a través del funcionario competente, de oficio o a solicitud de parte, podrá otorgar nueva numeración bajo el esquema 1XYZ dentro de la matriz de numeración de servicios semiautomáticos y especiales de abonados, cuando se considere pertinente su asignación en atención a condiciones de recurso escaso en la matriz 1XY y necesidad de identificación unificada de redes o servicios en particular. La secuencia correspondiente a 1XY deberá estar libre dentro de la matriz y Z podrá ser de 1 ó 2 dígitos de longitud, según se requiera. Se entiende que la asignación debe estar enmarcada dentro de los criterios generales contemplados en el artículo 29 del Decreto 25 de 2002.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

ARTÍCULO 13.2.2.4. LÍNEAS DE INFORMACIÓN Y OPERADORA DE NUEVOS OPERADORES DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el

artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de servicios TPBCLD habilitados con posterioridad al 1o de agosto de 2007 harán uso de numeración corta para prestar los servicios de información y operadora, bajo el esquema 1XYZZ', donde "X" representa la finalidad de la línea, es decir, información o asistencia por operadora, "Y" corresponde al primer dígito de la serie de códigos de operador TPBCLD establecida por la CRT y "ZZ' " corresponde a dos dígitos que completan la identificación única de un operador de TPBCLD en particular.

La CRT definirá y asignará, de acuerdo con lo establecido en los artículos [29](#) y [55](#) del Decreto 25 de 2002, los números dentro de la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, a partir de los cuales los nuevos operadores de TPBCLD habilitarán sus líneas de atención bajo el esquema 1XYZZ' sin que para ello requieran una asignación de carácter particular.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

ARTÍCULO 13.2.2.5. ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS A LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.<Artículo adicionado por el artículo [4](#) de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> De acuerdo con las comunicaciones particulares que la CRT reciba por parte de las entidades a cargo de un Centro de Atención de Emergencias -CAE- el cual haga uso del número único de emergencias 123, se procederá a informar a los operadores de telecomunicaciones que operen en la zona de cobertura del CAE los números que harán parte de él, para que estos den inicio al enrutamiento de las llamadas de emergencia cobijadas por el mismo, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al recibo de la comunicación.

Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la CRT una vez hayan implementado los enrutamientos a un CAE en particular, garantizando que las llamadas que ingresan a la línea 123 son las originadas en el área de cobertura de la ciudad o región a la cual pertenece dicho sistema. En el caso de las redes móviles con cobertura nacional, se deberá garantizar a nivel técnico el establecimiento de zonas o grupos de enrutamiento lo más cercano posibles a la zona de cobertura de los diferentes CAE, razón por la cual deberán adelantar las tareas técnicas apropiadas y una gestión de coordinación con la entidad a cargo del CAE.

PARÁGRAFO 1o. Para fomentar la consolidación y posicionamiento del uso del número único de emergencias 123, durante seis (6) meses todas las llamadas que se realicen a los números 1XY de emergencias que formen parte de un nuevo CAE (Policía, Bomberos, Ambulancias, etc.) serán enrutadas por el operador de telecomunicaciones donde se origina la llamada hacia un mensaje automático (IVR) que le informe al usuario

sobre el establecimiento de la línea 123, para luego ser automáticamente enrutadas a la entidad responsable del CAE.

Dicho plazo entrará a regir a partir de la activación efectiva de los enrutamientos.

PARÁGRAFO 2o. Al finalizar el período antes citado, las llamadas realizadas a las líneas de emergencia 1XY independientes (Policía, Bomberos, etc.) que forman parte del CAE, continuarán siendo enrutadas de manera automática al CAE.

PARÁGRAFO 3o. Cuando la entidad responsable del CAE considere que se ha logrado la consolidación del 123 en la ciudad o región que atiende, previo consentimiento de las otras entidades que hacen parte del CAE, podrá solicitar a la CRT la finalización de la coexistencia de la marcación a las líneas 1XY independientes, (Policía, Bomberos, etc), para lo cual deberá sustentar dicha solicitud presentando información de tráfico histórico que demuestre que el 123 está posicionado por encima de los números independientes, frente a los usuarios. La CRT analizará la idoneidad de la información de tráfico que acredita el posicionamiento del nuevo CAE y, de encontrarla suficiente, informará a los operadores de telecomunicaciones en el área de cobertura de dicho CAE para que, en el término de treinta (30) días calendario siguientes al recibo de la comunicación, desactiven el acceso a las líneas 1XY independientes que conforman el CAE y que venían siendo enrutadas al 123, e implementen un tono de marcación inexistente.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

ARTÍCULO 13.2.2.6. RESPONSABILIDAD DE ATENCIÓN DE LLAMADAS 1XY. <Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 1237 de 2005. El nuevo texto es el siguiente:> Las diferentes entidades u operadores a cargo de la prestación de servicios a través de líneas 1XY son los responsables de garantizar la adecuada atención de las mismas, de acuerdo con la finalidad asignada a dichas líneas.

Para garantizar el adecuado enrutamiento de las llamadas destinadas hacia los números de marcación 1XY, las entidades deberán notificar o actualizar a los operadores de acceso y a la CRT la información referente a los números hacia los cuales deben realizarse los respectivos enrutamientos en las diferentes redes”.

PARÁGRAFO. A partir de la vigencia de la presente resolución, para aquellas ciudades o regiones donde ya se encuentra operando un CAE, sólo se requerirá la activación del mensaje indicado en el artículo [13.2.2.5](#) de la Resolución CRT 087 de 1997 por un período de tres (3) meses, previa solicitud en tal sentido de la entidad responsable de administrar el CAE ante la CRT. Dicho plazo entrará a regir a partir de la activación

efectiva del mensaje por parte de los operadores en la zona de cobertura del CAE.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo 4 de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

SECCION III.

NUMERACIÓN DE SERVICIOS.

ARTÍCULO 13.2.3.1 <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Adoptar el siguiente cuadro para la Numeración de Servicios de que trata el artículo 28 del Decreto 25 de 2002.

NDC	APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	SIGNIFICA
800	Cobro revertido	Aplica para todos aquellos servicios en los cuales la llamada se carga al abonado de destino	Significancia nacional
900, 910 a 919	Otros servicios	Esquema de numeración para servicios que no tienen tarifa con prima	Significancia nacional (1)
901 a 909	Tarifa con prima	Esquema de numeración para servicios con cobro de tarifa con prima	Significancia nacional (1)
940	Datos y aplicaciones móviles	Numeración para acceder a la utilización de contenidos, aplicaciones y portales a través de terminales móviles	Significancia nacional
947	Acceso a Internet	Numeración para prestación de servicios de acceso a Internet según lo dispuesto a la resolución 307 de 2000	Significancia local
948	Acceso a Internet por demanda	Acceso a Internet cuando no se usan los planes de tarifa reducida o plana, según lo dispuesto en el artículo 7.2.1 de la Resolución CRT 087 de 1997	Significancia nacional/local

- Significancia Nacional se refiere al acceso a los números del cuadro anterior, desde cualquier abonado en el territorio nacional.

- Significancia local se refiere al acceso a los números del cuadro anterior, desde los abonados en el área de cobertura del operador.

(1) Los operadores de TPBCL, con la motivación respectiva podrán solicitar a la CRT la restricción en el área de cobertura de los servicios específicos.

PARÁGRAFO. Para los (NDC) 940, 947 y 948 definidos en el cuadro anterior, la información sobre las tarifas aplicables deberá ser suministrada por escrito, a través de Internet, o cualquier otro medio idóneo.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.3.2 ADMINISTRACIÓN DE NUMERACIÓN DE SERVICIOS. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones, conforme al régimen de prestación de cada servicio y siguiendo los principios y criterios establecidos en el Decreto 25 de 2002 y en esta Resolución, continuarán con la administración de la asignación al usuario de la numeración de servicios a la que se refiere el artículo 28 del Decreto 25 de 2002, hasta tanto la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones disponga otra cosa.

En el caso que, los bloques de numeración de servicios que actualmente tienen disponibles se agoten, los operadores deberán presentar solicitud a la CRT con el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 13.2.1.2 de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.3.3 ACCESO UNIVERSAL A LA NUMERACIÓN DE SERVICIOS. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones deben garantizar el acceso universal de todos los abonados con numeración geográfica y numeración de redes, a la numeración de que trata el artículo 28 del Decreto 25 de 2002. Para dar cumplimiento a lo anterior, los operadores de telecomunicaciones deberán habilitar la numeración de servicios a los operadores que así lo soliciten, en los términos establecidos en el Título IV de la presente resolución.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

SECCION IV.

NUMERACIÓN PARA EL ACCESO A SERVICIOS SUPLEMENTARIOS.

ARTÍCULO 13.2.4.1 AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE NORMAS RELATIVAS A LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones podrán solicitar a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones que autorice el uso de una norma que reglamente la numeración para el acceso a servicios suplementarios, distinta a la adoptada en el artículo [30](#) del Decreto 25 de 2002. Esta solicitud deberá contener la siguiente información:

1. Identificación de la norma de la cual se solicita su autorización.
2. Copia de la norma sobre la que se solicita autorización.
3. Justificación de la necesidad de su utilización.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.4.2 NORMA DE SERVICIOS SUPLEMENTARIOS PARA REDES MÓVILES. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Se autoriza el uso de la norma "Procedimientos de Marcación Uniformes y tratamiento de llamada para radio telecomunicaciones celulares", ANSI/TIA/EIA-660-1996, de la Asociación de la Industria de las Telecomunicaciones (TIA) contenida en sus numerales 5.13, 5.14, 5.15, 5.16, 6, 7, 8 y el Anexo A, para el uso en sistemas de telecomunicaciones móviles.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.4.3 USO DE LOS RECURSOS NO DEFINIDOS. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones será la encargada de determinar el uso de cualquier recurso de las normas adoptadas, en cualquiera de los siguientes eventos:

- a) Recursos destinados explícitamente por el estándar para la administración por parte del ente regulador nacional;
- b) Recursos cuyo uso no ha sido definido de manera específica en la norma;
- c) Eventos en los que se puedan aplicar varios procedimientos;
- d) En aquellos casos en los que la interpretación de la norma sea ambigua.

En todo caso, la CRT podrá definir todos los aspectos previstos en las normas, aún cuando la misma prevea su definición por parte de los operadores.

Si las actualizaciones de la norma determinan el uso de algún código o secuencia para otro tipo de servicios, los operadores deberán migrar su uso a lo establecido por dicha norma, causando el menor traumatismo posible para los usuarios.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.4.4 NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Para el uso del servicio de marcación abreviada se utilizará el recurso numérico con las siguientes características:

- a) Longitud de tres (3) dígitos;
- b) Esta numeración podrá ser preprogramada por el operador de telecomunicaciones y/o prestador del servicio suplementario, pero otorgando en todo caso la posibilidad al usuario de programarla y/o reprogramarla a su entera discreción;
- c) Cuando el operador pre programe esta numeración, solo podrá abreviar números nacionales significativos al interior de su red;
- d) Cuando el operador pre programe esta numeración, no abreviará números de servicios, UPT o de servicios especiales y semiautomáticos con esquema de marcación 1XY;
- e) La marcación se rige por lo dispuesto en la norma de servicios suplementarios correspondiente

En todo caso, los operadores de telecomunicaciones deberán liberar los códigos en uso, si estos no son definidos en las normas de servicios suplementarios adoptadas por la CRT como parte del servicio de marcación abreviada.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.4.5 MARCACIÓN PARA EL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA EN LA NORMA ETSI ETS 300 738. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Para el uso del servicio de marcación abreviada se marcará de acuerdo con el siguiente esquema:

ABB #

Donde "A" es un dígito entre 2 y 9 y "B" es un dígito entre 0 y 9; el (#) es el símbolo "cuadrado", de acuerdo con la recomendación UIT-T E.161 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.4.6 MARCACIÓN PARA EL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA EN LA NORMA ANS/TIA/EIA-660-1996. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Para el uso del servicio de marcación abreviada se marcará de acuerdo con el siguiente esquema:

ABB

Donde "A" es un dígito entre 2 y 9 y "B" es un dígito entre 0 y 9; el (#) es el símbolo "cuadrado", de acuerdo con la recomendación UIT-T E.161 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.4.7 PUBLICIDAD DE LOS CÓDIGOS DE MARCACIÓN ABREVIADA. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Será responsabilidad del operador con sus usuarios, la publicidad de los números abreviados preprogramados; para tal fin, deberán informar sobre el servicio que presta y la tarifa correspondiente.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

SECCION V.

DE LOS CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN.

ARTÍCULO 13.2.5.1 ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo [10](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a través del funcionario competente, asignará los códigos de puntos de señalización a los operadores de telecomunicaciones según el régimen de prestación de cada servicio y de acuerdo con las zonas y regiones donde operen. Para tal efecto, los operadores de telecomunicaciones deberán allegar a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones solicitud con el lleno de los requisitos establecidos en el Anexo 012 de la presente resolución, mediante el

diligenciamiento del trámite: Solicitud de Recursos - códigos de puntos de señalización, en la página www.siust.gov.co.

<Notas de Vigencia>

- Artículo modificado por el artículo [10](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

ARTÍCULO 13.2.5.1 La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a través del funcionario competente, asignará los códigos de puntos de señalización a los operadores de telecomunicaciones según el régimen de prestación de cada servicio y de acuerdo con las zonas y regiones donde operen. Para tal efecto, los operadores de telecomunicaciones deberán allegar a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones solicitud con el lleno de los requisitos establecidos en el Anexo 012 de la presente resolución.

ARTÍCULO 13.2.5.2 ADMINISTRACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN POR PARTE DE LOS OPERADORES QUE SEPAREN SU RED. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#)

de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de telecomunicaciones que opten por la separación de redes y que elijan una norma de señalización que permita dicha separación, se encuentran facultados para administrar y definir los puntos o códigos de señalización dentro de su red. Dichos operadores deberán informar a la CRT los códigos de puntos de señalización que hayan sido liberados, así como tomar las medidas técnicas necesarias para evitar posibles perjuicios y dificultades en las interconexiones existentes. Así mismo, los operadores, si es del caso, deberán advertir a sus usuarios las limitaciones técnicas y características especiales que se presenten de acuerdo con la norma de señalización elegida.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.5.3 RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#)

de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a través del funcionario competente, podrá recuperar los códigos de puntos de señalización cuando el operador solicitante no cumpla la fecha prevista en el cronograma para la iniciación de operaciones con el nuevo código de punto de señalización.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.5.4 DEVOLUCIÓN DE CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores a quienes hayan sido asignados códigos de puntos de señalización, podrán devolverlos previa solicitud en la que conste que se han tomado todas las medidas necesarias para evitar que se causen traumatismos en la red de telecomunicaciones del Estado y que aseguren la prestación adecuada de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios de esta, de lo contrario no se permitirá la devolución y el operador deberá mantener la prestación del servicio con este código de punto de señalización hasta tanto se pueda verificar el cumplimiento de lo establecido en el presente artículo.

Los códigos de puntos de señalización referidos en el presente artículo, se entenderán en estado de reserva por el tiempo que determine la CRT en cada caso.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.5.5 ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS PARA ITINERANCIA "ROAMING" INTERNACIONAL. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones se encargará de la asignación de códigos para servicios de itinerancia "roaming" internacional, tales como: IMSI (International Mobile Subscriber Identity) de acuerdo con la recomendación UIT-T E.212, así como los códigos SID (System Identification) contemplados en el estándar TIA/EIA-41 definidos por el Foro Internacional en Tecnología de Estándares ANSI-41 (International Forum on ANSI-41 Standards Technology - IFAST), entre otros.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

SECCION VI.

DE LOS INDICATIVOS NACIONALES DE DESTINO (NDC).

ARTÍCULO 13.2.6.1 ASIGNACIÓN DE NUEVOS NDC. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a través del funcionario competente, de oficio o a solicitud de parte, asignará nuevos Indicativos Nacionales de Destino (NDC), según las siguientes reglas:

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

13.2.6.1.1 Numeración geográfica. La CRT, de conformidad con el régimen de ordenamiento territorial vigente, podrá asignar NDC que se encuentren en reserva a un municipio, grupo de municipios, un departamento o grupo de departamentos.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

13.2.6.1.2 Numeración no geográfica. La CRT, según las normas que reglamentan cada servicio, definirá los NDC de la numeración no geográfica previa verificación de los siguientes requisitos:

- a) Identificación del (los) servicio (s), red (es), UPT, u otra categoría definida por la CRT, a la que se pretende destinar el NDC;
- b) Cantidad de NDC solicitados o a definir;
- c) Justificación de la necesidad del NDC correspondiente;
- d) Descripción del servicio que se pretende prestar a través de la numeración en cada NDC.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.6.2 DEFINICIÓN DE NUEVAS CATEGORÍAS DE NDC.

<Artículo adicionado al Título XIII por el artículo 1 de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones a través del funcionario competente, definirá de oficio o por petición de un operador, según las normas de cada servicio, otras categorías de Indicativos Nacionales de Destino, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Adopción de nuevas categorías por parte de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
2. Cuando las condiciones del mercado así lo exijan, lo cual deberá ser producto de un análisis y estudio de mercado previo.
3. Cuando como resultado de un estudio sobre la estructura y disponibilidad de los Indicativos Nacionales de Destino (NDC) resulte que es necesario definir nuevas categorías de NDC.

Cada vez que se defina una nueva categoría de Indicativo Nacional de Destino (NDC), la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones deberá determinar el esquema de marcación aplicable, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Decreto 25 de 2002 ó en las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

ARTÍCULO 13.2.6.3 REDEFINICIÓN DE NDC. <Artículo adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003. El nuevo texto es el siguiente:> Cuando por razones de interés general sea necesario, la CRT podrá modificar los NDC existentes. En dicha modificación se conservan los números de abonado al interior del NDC.

En cada caso, la CRT definirá un cronograma de migración que permita al operador efectuar los cambios y ajustes técnicos del caso, así como un programa de educación de los usuarios, sin perjuicio de lo establecido en el artículo [46](#) del Decreto 25 de 2002.

<Notas de Vigencia>

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

SECCION VII.

INFORMACIÓN.

ARTÍCULO 13.2.7.1 INFORMACIÓN QUE SE DEBE REMITIR A LA CRT.
<Artículo derogado por el artículo [27](#) de la Resolución 1940 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [27](#) de la Resolución 1940 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.135 de 7 de octubre de 2008.

-Capítulo II. adicionado al Título XIII por el artículo [1](#) de la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 633 de 2003:

13.2.7.1. Todos los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán remitir semestralmente un reporte pormenorizado de la utilización del recurso asignado, especificando el número total de usuarios activos al final del período respectivo, el número de nuevos usuarios activados durante el semestre y explicación detallada de otros usos internos del recurso de numeración. Con el fin de garantizar la eficiencia en la administración del recurso, en caso de no remitir la información a la que se ha hecho referencia en el presente artículo en los términos señalados, la CRT no asignará nuevos bloques de numeración.

SECCIÓN VIII.

CÓDIGOS DE RED.

<Notas de Vigencia>

- Sección adicionada por el artículo [11](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

ARTÍCULO 13.2.8.1. CÓDIGOS DE RED. <Artículo adicionado por el artículo [11](#) de la Resolución 1478 de 2006. El nuevo texto es el siguiente:> Para efectos de la asignación de códigos de red, los operadores de Telecomunicaciones deberán presentar su solicitud a través del diligenciamiento del trámite: Solicitud de Recursos - Códigos de red, en la página www.siust.gov.co.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [11](#) de la Resolución 1478 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.258 de 4 de mayo de 2006.

SECCIÓN IX.

**ACCESO AL SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA
CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA.**

ARTÍCULO 13.2.9.1. ACCESO AL SERVICIO DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA, TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con las reglas de prestación del servicio de TPBCLD, los usuarios del mismo tendrán acceso a todos los operadores interconectados a través de dos sistemas:

1. Sistema de multiacceso, de acuerdo con las condiciones definidas en la presente resolución.
2. Sistema de prescripción, de acuerdo con las condiciones definidas en la presente resolución.

<Concordancias>

Resolución CRT [2108](#) DE 2008

Resolución CRT 1917 DE 2008

Resolución CRT 1871 DE 2008

Resolución CRT [1815](#) DE 2008

Resolución CRT [1813](#) DE 2008

PARÁGRAFO 1o. Los operadores de acceso deberán garantizar el acceso al servicio TPBCLD a través de los dos sistemas antes citados. Para el efecto, únicamente podrán utilizar el código establecido en esta resolución para la prescripción y los códigos que asigne o haya asignado la CRT a los operadores de TPBCLD a través del sistema del multiacceso. En particular les está prohibido el uso de numeración de servicios suplementarios o el uso de los signos como # y * a manera de código o parte de códigos de acceso para prestar servicios de TPBCLD.

PARÁGRAFO 2o. El establecimiento de un acuerdo de prescripción no excluye la obligación del operador de acceso de continuar permitiendo al

usuario el acceso a otros operadores a través del sistema de multiacceso, por lo cual ambos sistemas no son excluyentes.

Cualquier disposición que contradiga lo expuesto en los anteriores párrafos, será tenida como una práctica contraria a la competencia.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.2. CÓDIGOS DE OPERADOR DE TPBCLD A TRAVÉS DEL SISTEMA DE MULTIACCESO. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Para acceder a los servicios de larga distancia nacional o internacional a través del sistema de multiacceso, cada operador del servicio de TPBCLD contará con un único código de operador de TPBCLD para su identificación, el cual deberá ser habilitado obligatoriamente por todos los operadores de acceso.

Para efectos de prestación de los servicios de larga distancia nacional y larga distancia internacional, el código de operador asignado a cada operador será el mismo.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.3. CÓDIGOS DE OPERADOR PARA OPERADORES ESTABLECIDOS DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Los códigos de operador para los operadores establecidos del servicio de TPBCLD a través del sistema de multiacceso son los siguientes:

OPERADOR	CODIGO DE OPERADOR DE TPBCLD ESTABLECIDO
Orbitei S. A. E.S.P.	5
Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S. A. E.S.P.	7
Colombia Telecomunicaciones S. A. E.S.P.	9

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.4. CÓDIGOS DE OPERADOR PARA NUEVOS OPERADORES DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Los códigos de

operador de TPBCLD para aquellos operadores a los que se les otorgue título habilitante a partir del 1o de agosto de 2007, constarán de 3 dígitos y tendrán la estructura 4XY, donde X y Y pueden tomar los valores de 0 a 9.

MARCACION PARA LARGA DISTANCIA NACIONAL A TRAVES DEL SISTEMA DE MULTIACCESO PARA NUEVOS OPERADORES DE TPBCLD

0	4XY	N(S)N
<i>Prefijo UIT</i>	<i>Código de operador de TPBCLD</i>	<i>Número Nacional Significativo</i>
<i>Prefijo LDN para multiacceso</i>	<i>NDC + SN</i>	

MARCACION PARA LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL A TRAVES DEL SISTEMA DE MULTIACCESO PARA NUEVOS OPERADORES DE TPBCLD

00	4XY	CC	N(S)N
<i>Prefijo UIT</i>	<i>Código de operador de TPBCLD</i>	<i>Número E 164 Internacional</i>	
<i>Prefijo LDI para multiacceso</i>	<i>Código de país</i>	<i>NDC + SN</i>	

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.5. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE OPERADOR DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Teniendo en cuenta lo dispuesto en el literal g) del artículo [9](#)o del Decreto 2926 de 2005, el operador debidamente habilitado que requiera la asignación de un código de operador de TPBCLD a través del sistema de multiacceso, deberá allegar a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones:

1. Carta de solicitud suscrita por el Representante Legal.
2. Información en sobre cerrado, en la cual se indique expresamente y en estricto orden de prioridad, tres (3) posibles códigos de operador a los cuales pretende acceder, de acuerdo con el listado de códigos disponibles a la fecha de solicitud.
3. Copia del título habilitante para la prestación del servicio de TPBCLD, otorgado por el Ministerio de Comunicaciones.

4. Constancia de interconexión o de inicio del trámite de negociación de la interconexión con todos los operadores de acceso, según el caso, la cual podrá constatarse a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:

a) Evidencia de la presentación ante los operadores de acceso, de la solicitud de acceso, uso e interconexión, en la cual deberá haber constancia de la presentación de lo siguiente:

-- La capacidad y tecnología deseada, así como los requisitos de calidad en cada punto de interconexión.

-- El punto o puntos de interconexión requeridos y/o nodos asociados.

-- Las especificaciones técnicas de interfaces, en especial en lo relacionado con tráfico, niveles esperados de servicio, planes técnicos básicos, salvo lo relativo al código de operador de TPBCLD objeto de la solicitud ante la CRT, protocolos y demás información que determine el dimensionamiento de la red.

-- El cronograma según el cual el solicitante desea disponer del acceso, uso e Interconexión, así como la fecha de iniciación del tráfico a través de la interconexión.

-- Necesidad de servicios adicionales y espacio físico que requiera la interconexión en las instalaciones del operador interconectante.

-- Planeación de necesidades de capacidad para la interconexión, con sus respectivos cronogramas, así como proyecciones de tráfico para un período de dos (2) años a partir de la fecha propuesta de inicio de la interconexión.

-- Características técnicas de los equipos de conmutación y transmisión asociados al nodo de acceso a la interconexión.

-- Término de duración de la interconexión solicitada.

-- Compromiso de confidencialidad;

b) Relación de los contratos de interconexión para la prestación del servicio de TPBCLD suscritos con el operador de acceso, los cuales deben haber sido registrados en el SIUST de acuerdo con lo dispuesto en el artículo [4.2.1.22](#) de la presente resolución;

c) Radicación ante la CRT de la solicitud de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

<Concordancias>

ARTÍCULO 13.2.9.6. ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE OPERADOR PARA NUEVOS OPERADORES DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> A partir del 1o de agosto de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en audiencia pública, asignará sin costo alguno para el solicitante códigos de operador para la prestación del servicio de TPBCLD a través del sistema multiacceso, previa solicitud los operadores legalmente habilitados con el lleno de los requisitos definidos en el artículo [13.2.9.5](#) la presente resolución. Estos códigos hacen parte del Plan Nacional de Numeración.

PARÁGRAFO 1o. El Director Ejecutivo de la CRT citará a la respectiva audiencia a los solicitantes y definirá las reglas para la asistencia de los demás interesados, previa aprobación del Comité de Expertos Comisionados.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.7. TRÁMITE PARA ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS DE OPERADOR DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> La asignación de los códigos de operador seguirá las siguientes reglas:

1. La asignación se llevará a cabo en audiencia pública, que se realizará una vez por mes siempre y cuando haya solicitudes pendientes por resolver.
2. En la audiencia pública se llevará a cabo la apertura de los sobres a los que hace referencia el numeral 2 del artículo [13.2.9.5](#) de la presente resolución, y en caso de que los números indicados como prioridad uno de código de operador de TPBCLD de todos los solicitantes sean diferentes, se procederá a la asignación de los mismos por parte del Director Ejecutivo la CRT, previa aprobación del Comité de Expertos Comisionados. En caso de que dos o más operadores indiquen como prioridad uno) el mismo código, se realizará un sorteo.

El Director Ejecutivo, previa aprobación del Comité de Expertos, expedirá las reglas de la audiencia de asignación de Códigos de Operador de TPBCLD, así como aquellas relativas al sorteo de los mismos.

3. De la audiencia pública y del sorteo referenciado en los numerales anteriores quedará constancia en el acta respectiva, así como en el acto administrativo de asignación de códigos operador de TPBCLD. De lo anterior se informará a la Sesión de Comisión.

PARÁGRAFO 1o. La CRT publicará y mantendrá un listado actualizado para consulta en el SIUST, en el que se registrarán los códigos de operador asignados a cada uno de los diferentes operadores de TPBCLD.

PARÁGRAFO 2o. Los códigos de operador de TPBCLD no podrán ser cedidos por los operadores sin la autorización de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

PARÁGRAFO 3o. Cada operador de TPBCLD podrá acceder a un único código para el acceso de sus usuarios a través del sistema de multiacceso.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.8. RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS DE OPERADOR DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> El Director Ejecutivo de la CRT, previa aprobación del Comité de Expertos Comisionados, expedirá la resolución recuperación de los códigos de operador de TPBCLD asignados, en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Por solicitud del operador de TPBCLD al cual se le asignó el respectivo código de operador TPBCLD.
2. Por razones de seguridad nacional.
3. Cuando el operador no haya iniciado su operación dentro de los plazos establecidos en el literal c) del artículo [9o](#) del Decreto 2926 de 2005, o las normas que lo modifiquen o adicionen.
4. Cuando el operador no se haya interconectado con todos los operadores de acceso o no haya presentado ante la CRT la solicitud de imposición de servidumbre dentro del plazo establecido en el literal f) del artículo [9o](#) del Decreto 2926 de 2005

PARÁGRAFO 1o. El código de operador al cual se ha hecho referencia en el presente artículo, se entenderá en estado de reserva por el período que determine la CRT.

PARÁGRAFO 2o. Teniendo en cuenta que la numeración constituye un recurso público escaso de propiedad del Estado, la recuperación de códigos de operador por parte de la CRT no dará lugar a indemnizaciones a los operadores.

PARÁGRAFO 3o. Los operadores de acceso podrán activar mensajes informativos sobre la deshabilitación del código de operador, asumiendo los costos asociados a ello.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.9. DESACTIVACIÓN DE CÓDIGOS DE OPERADOR DE TPBCLD. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Una vez en firme la resolución mediante la cual se recupera un código de operador, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones ordenará a los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMC, PCS y a los operadores de telecomunicaciones que utilizan sistemas de acceso troncalizado, Trunking la deshabilitación del respectivo código.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.10. ACCESO AL SERVICIO DE TPBCLD A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN. <Artículo derogado por el artículo [13](#) de la Resolución 1813 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Artículo derogado por el artículo [13](#) de la Resolución 1813 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 46.930 de 13 de marzo de 2008.

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

<Concordancias>

Resolución CRT 1813 de 2008; Art. [1](#) a [12](#)

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 1720 de 2007:

ARTÍCULO 13.2.9.10. Los operadores de acceso están obligados a proveer facilidades de presuscripción, para lo cual deberán adoptar las medidas necesarias antes del 1o de marzo de 2008, para asegurar la disponibilidad de este sistema de acceso a partir de dicha fecha.

La demora injustificada en la implementación del sistema de presuscripción por parte de los operadores de acceso, se considerará un comportamiento contrario a la libre competencia.

ARTÍCULO 13.2.9.11. CÓDIGO DE ACCESO PARA EL SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Para el acceso al servicio de TPBCLD a través del sistema de presuscripción, el código a utilizar corresponderá al dígito dos (2), a través del siguiente esquema:

MARCACION PARA LARGA DISTANCIA NACIONAL A TRAVES DEL SISTEMA DE PRESUSCRIPCION

<i>Prefijo UIT</i>		<i>Código de prescripción</i>	<i>Número Nacional Significativo</i>
<i>Prefijo prescripción</i>	<i>LDN para</i>	<i>NDC + SN</i>	

MARCACION PARA LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL A TRAVES DEL SISTEMA DE PRESUSCRIPCION

<i>00</i>	<i>2</i>	<i>CC</i>	<i>N(S)N</i>
<i>Prefijo UIT</i>	<i>Código de prescripción</i>	<i>Número E 164 Internacional</i>	
<i>Prefijo para prescripción</i>	<i>LDI para país</i>	<i>NDC + SN</i>	

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

ARTÍCULO 13.2.9.12. CONDICIONES DE ACCESO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE PRESUSCRIPCIÓN. <Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de acceso deberán:

1. Facilitar el acceso a través del sistema de prescripción en condiciones no discriminatorias, transparentes, proporcionales y fundadas en criterios objetivos.
2. Acordar con los operadores de TPBCLD las condiciones de acceso al sistema de prescripción, incluyendo en los acuerdos los mecanismos que permitan la tramitación pronta y efectiva de las solicitudes y el monto de la contraprestación económica, orientándose para tales efectos, en criterios de costos más utilidad razonable, de modo que la misma no desincentive a los usuarios para acceder a los servicios de TPBCLD a través de este sistema.
3. Realizar las pruebas necesarias con los operadores de TPBCLD que se lo soliciten, a fin de asegurar la disponibilidad de la prescripción para los usuarios, en la fecha prevista.

PARÁGRAFO 1o. En caso de conflictos entre los operadores, la CRT, a solicitud de parte, resolverá la controversia y establecerá las condiciones para la habilitación de la prescripción.

<Notas de Vigencia>

- Artículo adicionado por el artículo [2](#) de la Resolución 1720 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.694 de 19 de julio de 2007.

<Concordancias>

Resolución CRT 1871 DE 2008

Resolución CRT [1813](#) DE 2008

TITULO XIV.

DEROGATORIAS Y VIGENCIA.

(NUMERACIÓN DEL TÍTULO MODIFICADA POR LA RESOLUCIÓN 440
ARTÍCULO 2º)

CAPITULO UNICO.

ARTICULO 14.1.1 DEROGATORIAS. La presente resolución deroga todas las resoluciones de la CRT expedidas con anterioridad a la misma, salvo el artículo 18 y el Anexo 3 de la Resolución 023 de 1995, el artículo 4º numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 de la resolución 034 de 1996 y las Resoluciones 043 de 1996, 048 de 1996, 049 de 1996, 050 de 1996, 051 de 1996, 053 de 1996, 059 de 1997, 064 de 1997, 065 de 1997, 066 de 1997, 068 de 1997, 069 de 1997, 070 de 1997, 071 de 1997, 072 de 1997, 073 de 1997, 074 de 1997, 075 de 1997, 076 de 1997, 078 de 1997, 079 de 1997, 080 de 1997, 081 de 1997, 082 de 1997, 083 de 1997, 084 de 1997 y 086 de 1997.

ARTICULO 14.1.2 VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

ARTICULO 2º. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D. C., a 9 de diciembre de 2002.

El Director Ejecutivo,

Carlos Eduardo Balén y Valenzuela.

ANEXOS

1. ANEXOS DE LA RESOLUCION CRT 086 DE 1997

ANEXO 1.A. FORMATO DE LICENCIA

MINISTERIO DE COMUNICACIONES

RESOLUCION No. _____

por la cual se concede una licencia para establecerse como operador
concesionario del servicio público domiciliario de telefonía de larga
distancia nacional e internacional.

El Ministro de Comunicaciones, en ejercicio de sus facultades legales y en
especial de las conferidas por el Decreto 1901 de 1990, el Decreto 2122
de

1992 y la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRT No 086 de 1997 y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 086 de 1997, la CRT reglamentó la
concesión de licencias para el establecimiento de operadores del servicio
público de larga distancia nacional e internacional;

Que mediante la Resolución No. _____ de 1997, la CRT estableció los
requisitos generales para utilizar las redes de telecomunicaciones del
Estado, fijó las normas generales para determinar los cargos de acceso e
interconexión, expidió disposiciones para promover la competencia y
adoptó medidas para impedir abusos de posición dominante y proteger al
usuario;

Que concluido el trámite mediante el cual se verificó que la solicitud
presentada por _____ cumplió con el lleno de los requisitos exigidos en
las normas vigentes para establecerse como operador del servicio público
de larga distancia nacional e internacional, resulta procedente otorgarle la
respectiva licencia,

RESUELVE:

ARTICULO 1o. TITULAR Y OBJETO DE LA LICENCIA. Conceder licencia
a _____, para establecerse por su
cuenta y riesgo, como operador del servicio público domiciliario de
telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e
internacional, en los términos previstos en la Resoluciones 086 y 087 de la
CRT, y en la solicitud presentada por el peticionario, documentos todos
que hacen parte integral de la presente licencia.

PARAGRAFO. El servicio objeto de la presente licencia es el servicio de
telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e
internacional, el cual proporciona en sí mismo, capacidad completa de
comunicación telefónica entre usuarios mediante la interconexión con la
red telefónica pública conmutada y su red de larga distancia, dentro del
país y en conexión con el exterior.

ARTICULO 2o. INICIO DE OPERACIONES Y CUBRIMIENTO. El
concesionario de TPBCLD deberá iniciar sus operaciones dentro de un

plazo improrrogable máximo de doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente licencia.

Así mismo, el concesionario deberá interconectar a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que existan o que llegaren a existir en el territorio de la República de Colombia, en los términos y plazos previstos en el Artículo [20](#) de la Resolución CRT 086 de 1997, incluidos sus parágrafos.

En el caso que el concesionario no inicie operaciones dentro del plazo de los doce (12) meses de haber sido entregada la licencia, el Ministerio de Comunicaciones revocará la licencia, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en la ley.

ARTICULO 3o. DURACION DE LA CONCESION Y PRORROGA. El término por el cual se otorga la concesión de la licencia es de diez (10) años, contados a partir del inicio de operaciones del concesionario, prorrogables automáticamente por el mismo período y por una sola vez, siempre y cuando el concesionario haya cumplido a cabalidad con las condiciones de la licencia y las normas que regulan el servicio.

Dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento de la licencia, el MINISTERIO DE COMUNICACIONES procederá a formalizar su prórroga.

PARAGRAFO. El concesionario podrá renunciar a la prórroga de la licencia, si por lo menos con sesenta (60) días hábiles de anticipación al vencimiento de la concesión, manifiesta por escrito al Ministerio de Comunicaciones, su voluntad de no continuar con la misma.

ARTICULO 4o. UTILIZACION DEL ESPECTRO E INSTALACION DE REDES. Dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición de esta licencia, el concesionario deberá suministrar al Ministerio de Comunicaciones el plan de frecuencias que inicialmente requiera para iniciar la operación del servicio. El Ministerio de Comunicaciones dará trámite inmediato a la solicitud y asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias, siempre que haya disponibilidad de las mismas y que se hayan efectuado los pagos a que hubiere lugar.

La construcción, operación y modificación de las redes para prestar los servicios públicos domiciliarios objeto de esta concesión, se registrará exclusivamente por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 o en las normas que la modifiquen o sustituyan. En caso que el concesionario requiera utilizar nuevas frecuencias del espectro electromagnético, deberá solicitar la autorización respectiva al Ministerio de Comunicaciones, quien le asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con lo previsto en el inciso anterior.

ARTICULO 5o. REQUISITOS DE EJECUCION DE LA LICENCIA. La presente licencia se otorgará bajo la condición suspensiva del cumplimiento de los requisitos de ejecución previstos en el presente Artículo. Por tanto, la sola expedición de la misma no producirá otro efecto

que el de obligar al nuevo concesionario a acreditar ante el Ministerio de Comunicaciones el cumplimiento de los siguientes requisitos:

5.1. Pago del valor inicial de la licencia. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, que deberá ser depositado en la cuenta que para tal efecto se designe;

5.2. Garantía de cumplimiento. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, el concesionario deberá constituir una garantía de cumplimiento por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada para funcionar en Colombia, vigente durante todo el término de la licencia, y expedida a favor del Ministerio de Comunicaciones - Fondo de Comunicaciones, por la suma de treinta millones (US\$30.000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Tal garantía amparará el pago de la tarifa periódica de concesión; el cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de la licencia y de las normas que regulen la prestación del servicio, tales como el régimen de competencia, la protección de los usuarios y la calidad del servicio; el pago de las multas; y la responsabilidad civil extracontractual que le sea imputable en desarrollo de objeto de la concesión.

La ejecución de la garantía se efectuará sin perjuicio de las demás sanciones impuestas por ley.

5.3. Operador Estratégico. En los términos del Artículo [19](#) de la Resolución CRT 086 de 1997 el concesionario deberá contar durante todo el término de la concesión con un operador estratégico, mediante sociedad o convenio de operación, que haya cursado durante el año anterior a la solicitud de la concesión de licencia más de cuatrocientos millones (400'000.000) de minutos de larga distancia internacional.

ARTICULO 6o. TARIFA INICIAL POR LA CONCESION. El valor de la tarifa inicial por la concesión es la suma de _____ dólares de los Estados Unidos de América (US\$_____) que el concesionario se obliga a pagar dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia de por una sola vez.

ARTICULO 7o. TARIFA PERIODICA POR LA CONCESION. Además de la tarifa indicada en el Artículo anterior, el concesionario deberá cancelar trimestralmente una suma equivalente al cinco por ciento (5%) de sus ingresos brutos, entendidos como tales los ingresos brutos totales menos los cargos pagados por acceso y uso de las redes de TPBCL y TPBCLE y los pagos a los conectantes internacionales por terminación de las llamadas, al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones.

ARTICULO 8o. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. Sin perjuicio de las obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el concesionario se obliga a:

8.1. Cumplir los requisitos de ejecución de la licencia dentro de los términos establecidos para el efecto;

8.2. Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas por parte de los suscriptores o usuarios del servicio y de reparación de las fallas de la red a que hubiere lugar, con sujeción a lo previsto en la ley 142 de 1994.

8.3. Iniciar operaciones a más tardar dentro de los doce (12) meses siguientes a la expedición de esta licencia.

Para efectos de iniciar la operación del servicio, el CONCESIONARIO deberá informar al MINISTERIO DE COMUNICACIONES, por escrito y con diez (10) días de anticipación, su capacidad y la fecha estimada para iniciar la operación. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES inspeccionará la red con el fin de verificar si cumple con los requisitos establecidos. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES podrá formular las observaciones que considere pertinentes y el CONCESIONARIO deberá satisfacerlas en el plazo que se le fije, según las circunstancias.

Así mismo, deberá informar el inicio de sus actividades a la CRT y a la SSPD, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones;

8.4. Prestar el servicio en todo el territorio nacional de conformidad con lo establecido en la Resolución 086 de 1997 de la CRT;

8.5. Pagar la tarifa periódica de la concesión;

8.6. Cumplir las normas de calidad del servicio de conformidad con los parámetros establecidos, así como los índices y programas de gestión;

8.7. Garantizar la continuidad, regularidad y disponibilidad del servicio;

8.8. Cumplir los planes de numeración, señalización, enrutamiento y sincronización, y expansión así como los demás planes técnicos básicos que establezca el Gobierno Nacional;

8.9. Brindar la colaboración que requieran las autoridades del servicio para las labores de vigilancia, inspección y control que se deban realizar en el desarrollo de esta licencia, permitiendo el acceso a sus instalaciones y equipos y facilitando la documentación e información requeridas para establecer el cumplimiento de las condiciones en que se otorgó la prestación del servicio y controlar la correcta prestación del mismo, verificar la observancia de las normas que lo regulan o advertir la necesidad de corregir fallas o desviaciones en el mismo;

8.10. Mantener vigente la garantía exigida durante todo el término de la concesión;

8.11. Cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 4o de la Resolución CRT 086 de 1997 en lo que a traspaso o enajenación de los derechos y obligaciones de la licencia se refiere.

8.12. Tramitar, obtener y mantener vigentes, a su costo, los permisos municipales y las licencias ambientales que sean requeridos;

8.13. Asumir integralmente cualquier responsabilidad por actos o hechos suyos como concesionario y reparar los daños que cause a terceros y a la infraestructura física y técnica de las redes de telecomunicaciones del Estado. El concesionario se obliga a reparar los perjuicios derivados de hechos o actuaciones que en su condición de tal ejecute y que puedan generar perjuicios en detrimento de terceros, de los usuarios, de los otros operadores o de la Nación misma y, en consecuencia, reparará los perjuicios que de tales actuaciones se deriven. Esta responsabilidad se extenderá a los actos o hechos de sus empleados, contratistas y subcontratistas o de cualquier otra persona que se relacione en el marco de la licencia;

8.14. Prestar gratuitamente, en caso de desastre natural o calamidad pública, de acuerdo con la capacidad de la red instalada, servicios de asistencia a las instituciones y organizaciones de seguridad, emergencia y socorro, otorgando prioridad a sus comunicaciones, bajo la supervisión del MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Los servicios de seguridad y socorro deberán ser proporcionados con base en los convenios y tratados internacionales aplicables a la materia;

8.15. El concesionario deberá dar cabal cumplimiento a las obligaciones previstas en los Artículos [23](#) y [24](#) de la Resolución CRT 086 de 1997;

8.16. El concesionario deberá construir y operar los centros integrados de telefonía social (CITS) en los términos de los Artículos [25](#) y [26](#) de la Resolución CRT 086 de 1997;

8.17. En el caso de que el concesionario se integre verticalmente deberá dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos [31](#) y [32](#) de la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 9o. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Sin perjuicio de las demás obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el Ministerio de Comunicaciones se obliga a:

9.1. Verificar el cumplimiento de los requisitos para otorgar la licencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la documentación referida en el Artículo [11](#) de la Resolución CRT 086 de 1997 correspondiente por parte del concesionario;

9.2. Garantizar el acceso igualitario al espectro radioeléctrico, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias y de la disponibilidad de frecuencias;

9.3. Garantizar en condiciones igualitarias el acceso para la utilización de la capacidad del segmento satelital, tanto para enlaces nacionales como para la conexión con el exterior;

9.4. Garantizar la confidencialidad de la información del Concesionario que, de conformidad con la ley, tenga el carácter de reservada.

ARTICULO 10. REVERSION. A la finalización de la presente concesión se producirá la reversión de acuerdo con lo establecido en el inciso 2o del artículo 39.1 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 11. REGIMEN SANCIONATORIO. El CONCESIONARIO se someterá a las sanciones previstas en la ley por las infracciones que cometa en la prestación del servicio.

ARTICULO 12. El concesionario goza de las facultades legales para obtener los permisos y autorizaciones, tanto de los poderes públicos como de los particulares, en orden al establecimiento, instalación, mantenimiento y mejoramiento de la red y de los servicios.

ARTICULO 13. El Ministerio de Comunicaciones podrá terminar, modificar o interpretar el contenido y los alcances de esta licencia, en los términos de la Ley.

ARTICULO 14. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO. Las obligaciones emanadas de la licencia se suspenderán durante todo el tiempo en el cual cualquiera de las partes se encuentre en la imposibilidad de cumplirlas total o parcialmente debido a fuerza mayor o caso fortuito. En tal caso, se suscribirá un acta declarando de común acuerdo la suspensión del término de la concesión de la licencia. El término de suspensión será igual al del evento que dio origen a la fuerza mayor o caso fortuito, más el necesario para que la ejecución del objeto de la licencia pueda volver a la normalidad.

PARAGRAFO 1. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito aquellas situaciones contempladas y definidas en el Artículo [64](#) del C.C., en concordancia con el artículo 1o de la Ley 95 de 1890.

PARAGRAFO 2. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá informar a la otra de los hechos que la constituyan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, el plazo estimado de suspensión de actividades dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento y del impacto estimado sobre el plazo de la concesión dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento.

PARAGRAFO 3. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá hacer sus mejores esfuerzos para que no se afecte el plazo de la concesión y para continuar cuanto antes con el desarrollo de las obligaciones derivadas de la licencia.

ARTICULO 15. DOCUMENTOS DE LA LICENCIA. Hacen parte de la presente licencia, la carta de presentación de solicitud de licencia del CONCESIONARIO y las normas que regulan o lleguen a regular el servicio y las que se expidan con relación a las redes de telecomunicaciones.

ARTICULO 16. MERITO EJECUTIVO DE LA LICENCIA. La licencia como las pólizas de seguros o garantías expedidas a favor del MINISTERIO DE COMUNICACIONES para amparar su cumplimiento y los actos administrativos ejecutoriados que contengan obligaciones claras, expresas y exigibles a favor de la Nación, constituyen Títulos ejecutivos, exigibles por jurisdicción coactiva.

ARTICULO 17. IMPUESTO DE TIMBRE. El concesionario deberá pagar el impuesto de timbre correspondiente, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

ANEXO 1.B. CARTA DE PRESENTACION

(Artículo [10](#) Resolución 086 de 1997)

Doctor/a

MINISTRO/A DE COMUNICACIONES

Ciudad

Referencia: Solicitud de concesión de licencia para el establecimiento, como operador del servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional.

Respetado Señor/a Ministro/a:

Yo, _____
identificado(a) con _____ N°
_____ actuando en nombre y representación
de, _____ debidamente facultado(a) para
representar y comprometer a la sociedad con las obligaciones contenidas
en la licencia y, en general, para cumplir con todos los actos previstos,
concomitantes o posteriores al trámite correspondiente, según consta en el
_____, que se adjunta a la presente y que se encuentra
debidamente expedido y legalizado conforme a la ley. De la manera más
atenta, me permito solicitar incondicional e irrevocablemente que el
Ministerio de Comunicaciones conceda licencia para el establecimiento
como operador del servicio de TPBCLD, a la sociedad
_____.

Para el efecto, adjunto también la documentación e información requerida en la Resolución N° 086 de 1997, de la CRT, y en las normas vigentes, con el fin de que se verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Con la firma de la presente carta, declaro ante el Ministerio de Comunicaciones, en nombre de mi representada, que:

1. En caso que mi representada no pague la tarifa inicial de la concesión, o no constituya la garantía de cumplimiento, o no presente el acuerdo societario o el convenio de operación con el operador estratégico, acepta la cancelación de la licencia y la aplicación de las demás medidas que adopte el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en las normas legales, regulatorias y en la licencia de operación de los servicios.

2. Acepto y comparto los requerimientos señalados en la Resolución 086 de 1997, expedida por la CRT.

3. Declaro que conozco, acepto y comparto las obligaciones establecidas en las normas vigentes para la operación de las redes de telecomunicaciones y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones.

4. Declaro bajo la gravedad del juramento que la sociedad que legalmente represento, no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas para el efecto.

Garantizo la autenticidad y veracidad de la información contenida en esta solicitud y manifiesto que la sociedad _____ responderá por la presentación de documentos falsos o tergiversados.

Adjunto a la presente:

1. Documento mediante el cual acredito mi capacidad para representar y comprometer a la sociedad que represento.

2. Copia de la escritura de constitución del Operador de TPBC y sus reformas.

3. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de _____, en los términos del artículo 11.1 de la Resolución CRT 086 de 1997.

4. Certificación del número de líneas instaladas y en servicio en la República de Colombia, del solicitante, sus socios o sus matrices filiales o subordinadas para dar cumplimiento a los artículos 7 y 8 de la Resolución CRT 086 de 1997.

5. Certificación suscrita por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad _____, donde consta la composición accionaria de la misma, así como la identificación de sus socios.

2. ANEXOS DEL TITULO X - CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

(ANEXOS MODIFICADOS POR LA RESOLUCIÓN 535/02 ARTÍCULO 1°)

ANEXO 2A.

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE.

<Anexo suprimido por el artículo [2](#) de la Resolución 834 de 2003>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2A suprimido por el artículo [2](#) de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 575 de 2002:

ANEXO 2A. 1. Definición del grado de servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

2. Objetivo del indicador

2.1 Objetivo general.

Obtener información sobre la calidad técnica de los servicios de TPBCL y TPBCLE, mediante variables de ingeniería de tráfico, para asegurar la prestación adecuada del servicio.

2.2 Objetivos específicos.

a) Determinar el nivel de Grado de Servicio en la red de un operador de TPBCL y TPBCLE;

b) Buscar las condiciones óptimas de calidad y eficiencia en el servicio prestado a los usuarios de TPBCL y TPBCLE en todo el país;

c) Indicar a los operadores si el servicio que están prestando se encuentra dentro de los niveles máximos o mínimos que establezca la CRT.

3. Parámetros de medición

3.1. Para la supervisión del GDS de que trata la presente resolución no será necesaria la utilización de equipos de medición externos a la red, conforme lo anterior el operador podrá determinar mecanismos de medición adecuados a sus posibilidades y necesidades técnicas, tales como la medición directa de las centrales, consolas de prueba en el caso de las centrales electromecánicas y centros de gestión. En todo caso las mediciones deben realizarse por series de numeración con destino a otras centrales u otros operadores y la presentación de los resultados se hará de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 de este anexo.

3.2 Para hacer el cálculo del GDS, se tendrá en cuenta la siguiente fórmula:

Total de Llamadas Infructuosas

Total de Intentos de Llamada

Donde,

- El Total de Intentos de Llamada, de acuerdo con la recomendación UIT-T E.600, es el total de intentos para lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a una red de telecomunicaciones.

- El Total de Llamadas Infructuosas, para efecto de este anexo, es el total de intentos de llamada que no pueden completarse debido a fallas técnicas, congestión interna, congestión externa o cualquier otro tipo de circunstancia no atribuible al usuario. Las siguientes se tendrán como causas atribuibles al usuario: prefijo erróneo, usuario ocupado, usuario no responde, número incompleto y número inexistente.

4. Horarios de medición

Las medidas deberán ser realizadas en días hábiles dentro de las siguientes seis horas descritas, divididas en tres franjas de dos horas:

9:00 a 11:00

15:00 a 17:00

18:00 a 20:00

Las mediciones deberán alternarse dentro de las franjas definidas, de modo que al programar tres medidas seguidas dentro de una serie destino, no deberá repetirse ninguna de las franjas establecidas.

5. Procedimiento de cálculo

5.1. A continuación se describen las diferentes actividades que debe realizar cada operador para la medición y cálculo del indicador GDS:

a) Determinar el mínimo porcentaje de destinos a medir, del total de destinos posibles que posee el operador (no tener en cuenta los destinos en las redes de otros operadores), y el número de horas al mes en que se debe medir cada serie, según lo descrito en la siguiente tabla. Si la cantidad de números destino dentro de la red del operador es superior al de líneas en servicio, deberá aplicar el porcentaje descrito en la tabla al total de números destino y no al total de líneas en servicio. El tamaño de cada serie puede ser definido por el operador.

Número de Líneas en Servicio Mínimo porcentaje Número de horas a medir

a diciembre 31 del año anterior de destinos a medir por mes en cada serie destino

a la medición %

Más de 1.120.001	85	2
De 500.001 hasta 1.120.000	90	4
De 50.001 hasta 500.000	95	6
Menos de 50.000	100	8

1 Ver detalles en la recomendación UIT-T E.493 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT.

Ejemplo: Un operador que cuenta con 1'000.000 de líneas en servicio, al 31 de diciembre del año anterior, debe medir por lo menos el 90% de destinos. Si el total de números destino dentro de la

red de este operador es de 1'400.000, debe medir por lo menos el 90% de estos destinos, es decir, 1'260.000 destinos, agrupados en series según su necesidad;

b) Definir un programa de mediciones teniendo en cuenta lo descrito en este anexo y en especial la anterior tabla;

c) Totalizar al final de cada mes, los Intentos de Llamadas y las Llamadas Infructuosas, diferenciando entre las llamadas con destino a su propia red y las llamadas con destino a la red de otro operador;

d) Calcular un GDS interno, un GDS externo y otro total, de acuerdo con la fórmula descrita en el numeral 3 de este anexo, de la siguiente forma:

Total de Llamadas Infructuosas DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

GDS INTERNO = -----

Total de Intentos de Llamada DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR

Total de Llamadas Infructuosas HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

GDSEXTERNO = -----

Total de Intentos de Llamada HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES

Total de Llamadas Infructuosas DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

GDSTOTAL = -----

Total de Intentos de Llamada DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES

5.2. Las mediciones dentro de la red del mismo operador y hacia las redes de otros operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en competencia dentro de la misma zona de cobertura, se deben realizar por lo menos a tres dígitos. Las mediciones hacia otros operadores de TPBCL y TPBCLE que no se encuentren en la misma zona de cobertura, o hacia operadores de otro tipo de servicios debe medirse por lo menos a la cantidad de dígitos que resulte suficiente para establecer el operador al cual se le entrega la llamada.

5.3. Para calcular el factor de calidad Q, que le aplica a los operadores de TPBCL y TPBCLE en régimen regulado de tarifas, se tendrá en cuenta únicamente el GDS INTERNO. El GDS EXTERNO será evaluado por la SSPD para determinar qué redes de otros operadores no están terminando adecuadamente las llamadas y por lo tanto deban cambiar de categoría de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.6.5. de esta resolución.

6. Reporte de información

6.1 Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán informar trimestralmente el GDS a la SSPD, dentro de los veinte (20) primeros días de los meses de enero, abril, julio y octubre, sin perjuicio del informe anual que deben presentar ante la CRT para el cálculo del factor de calidad Q, al que hace referencia el Anexo 7 de la Resolución 087 de 1997.

6.2 Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q) del año 2002, se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 25.0

Tiempo medio de reparación de daños	25.0
Tiempo medio de instalación de nuevas líneas	25.0
Número de daños por cada 100 líneas de servicio	25.0
Grado de servicio	0.0
Total	100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio - GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2002.

7. Formato para reportar información

La información del GDS deberá remitirse de acuerdo con el siguiente formato, indicando para el campo "SERIE / OPERADOR DESTINO" los cuatro destinos con GDS más alto en los ordinales de 1 al 4 en forma descendente y en el ordinal 5 se indicarán las demás mediciones. El detalle de las medidas no debe ser reportado, pero debe almacenarse para revisiones de auditoría (Control Interno o Auditor Externo o SSPD).

Formato 1. Formato de reporte para el Grado de Servicio

<Formato no incluido. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">.

ANEXO 2.B. DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION.

<Anexo 2 derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2 derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2.

En el presente Anexo se incluye las definiciones y formulaciones de los indicadores de gestión.

1. CONCEPTOS ESPECIALES:

1.1 Promedios. El cálculo de aquellos conceptos promediados se llevará a cabo como el promedio aritmético del saldo del año inmediatamente anterior y el del año objeto de evaluación.

1.2 Manejo de las utilidades por exposición a la inflación. Para todos los efectos de los indicadores financieros del Título X se excluirá la utilidad por exposición a la inflación que se entenderá como: Utilidad por exposición a la inflación = Ajustes por inflación de activos no monetarios - Ajustes por inflación de pasivos no monetarios.

1.3 *Tratamiento de los ajustes por inflación de ingresos y egresos. Para todos los efectos del cálculo de los indicadores financieros del Título X, se excluirán los ajustes por inflación de los ingresos y de los egresos, así como sus respectivas contrapartidas contables en el estado de resultados.*

1.4 *Tratamiento de los activos corrientes: De la prueba ácida se excluirán aquellos activos corrientes cuya realización no sea técnicamente factible dentro de los doce (12) meses siguientes, tales como anticipos a contratistas, pedidos del exterior en tránsito e inversiones temporales que la empresa haya destinado a atender la financiación de pasivos de largo plazo, además de la cuenta de deudores vencidos por más de 90 días.*

1.5 *Hora Pico. Es la franja de tiempo durante el día donde los sistemas presentan la mayor ocupación.*

1.6 *Período de Medición. Cuando el cálculo de un indicador implique un período de medición, se tomará por defecto un año.*

1.7 *UAIIDA: Utilidades antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones (conocido como EBITDA en inglés).*

2. INFORMACION BASE:

2.1 FINANCIERA:

2.1.1 *Ingresos Operacionales: Son todos aquellos generados directa y exclusivamente por la venta del servicio de TPBC correspondientes al período de evaluación. Se excluyen los devengados o causados, entre otros, por los siguientes conceptos: dividendos, ingresos financieros (intereses, corrección monetaria sobre depósitos de valor constante, ajuste en cambio), utilidad en venta de inversiones y de activos fijos, ingresos de períodos anteriores, recuperaciones y los registrados en la cuenta de corrección monetaria.*

2.1.2 *Costos Operacionales: Son todos aquellos causados de manera directa en la prestación del servicio de TPBC sin incluir los gastos indirectos o imputados de las áreas de apoyo de la empresa. Se excluyen los relacionados con los siguientes conceptos, entre otros: costos financieros (intereses, diferencia en cambio, corrección monetaria causada sobre deudas en unidades de valor constante), provisiones no operacionales o extraordinarias y aquellas correspondientes a otras vigencias, egresos de vigencias anteriores y el costo de venta de activos enajenados. Se excluyen, de igual forma, los ajustes por inflación de los egresos.*

2.1.3 *Utilidad Operacional: Es la diferencia entre los ingresos operacionales y los costos operacionales.*

2.2 TECNICA:

2.2.1 Sociogeográfica:

2.2.1.1 *Población de la Región Atendida: Número de habitantes en la región atendida por la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por el DANE.*

2.2.1.2 *Población en Estratos 1 y 2 de la Región Atendida: Número de habitantes en estratos 1 y 2 de la región atendida de la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por los Municipios o cualquier entidad reconocida por el Gobierno Nacional.*

2.2.2 Red:

2.2.2.1 *Número de Pares Salientes en Red Externa: Total de pares de la red primaria y de la red directa que salen del distribuidor general.*

2.2.2.2 *Número de Líneas Instaladas en Planta Interna: Total de líneas que se encuentran en las centrales telefónicas y que en un momento dado podrían ser puestas en servicio sin necesidad de equipamientos adicional al existente.*

2.2.2.3 *Número de Troncales Tecnología Análoga: Corresponde al número de troncales de tecnología análoga.*

2.2.2.4 *Número de Troncales Tecnología Digital: Corresponde al número de troncales de tecnología digital.*

2.2.2.5 *Líneas en Servicio Totales: Corresponde al total de líneas instaladas en servicio. Se clasifican:*

- *por uso (líneas en servicio dedicadas y líneas en servicio conmutadas);*

- *por la ubicación del usuario (De acuerdo con la estratificación establecida por el DNP));*

- *por tipo de servicio (líneas en servicio telefónico con señalización convencional, con señalización RDSI acceso básico y con señalización RDSI acceso primario);*

- *por tecnología (líneas en servicio tecnología análoga y líneas en servicio tecnología digital).*

La suma de líneas en servicio clasificadas por uso debe ser igual al número de líneas en servicio clasificadas por ubicación del usuario e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tipo de servicio e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tecnología.

2.2.3 *Administrativa:*

2.2.3.1 *Atención a Solicitudes:*

2.2.3.1.1 *Número de Nuevas Líneas en Servicio: Cantidad de líneas nuevas instaladas y puestas en servicio durante el período.*

2.2.3.1.2 *Tiempo para instalar una nueva línea: Es el número de días calendario, que utiliza la empresa para la instalación correcta y completa de todos los elementos que componen una línea telefónica y las pruebas necesarias para entregar en funcionamiento definitivo al usuario, medido desde la fecha de recepción de la solicitud, hasta la fecha de entrega definitiva de la línea en funcionamiento o servicio al usuario, descontado el tiempo que es responsabilidad de este.*

2.2.3.2 *Daños:*

2.2.3.2.1 *Daño, falla y reclamación en el servicio: Es cualquier tipo de circunstancia que afecte la prestación normal del servicio telefónico y que sea reportada por el abonado o usuario. Incluye los daños internos a la propiedad del usuario pero no los reclamos por servicios suplementarios.*

2.2.3.2.2 *Tiempo para reparar el daño: Es el tiempo en días calendario que transcurre entre el momento en que el usuario reporta un daño hasta el momento en que éste es solucionado. Cuando el daño es interno a la propiedad del usuario, se entiende como solucionado y finalizado el tiempo de reparación en el momento que el usuario recibe una notificación de la empresa.*

2.2.3.3 *Eficiencia:*

2.2.3.3.1 *Número de Empleados Totales: Es la cantidad de empleados de planta, temporales o por contrato que laboran para la empresa.*

3. INDICADORES

3.1 TECNICOS

3.1.1 Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio:

Número_Daños_en_prest._Servicio

Número_Daños_por_100_Lin_en_Serv = Número_Total_Líneas_en_Servicio

3.1.2 Densidad Telefónica en Servicio:

Número_Total de Líneas_en_Servicio

Densidad_Telefónica_en_Servicio = -----

Población_de_la_Región_Atendida

3.1.3 Densidad de Teléfonos Públicos:

Número_Líneas_de_Teléfonos_Públicos_en_Servicio

Densidad de Teléfonos Públicos = -----

Población_de_la_Región_Atendida

3.1.4 Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

3.1.5 Nivel de Satisfacción del Usuario. Ver anexo 2H.

3.1.6 Tasa de Completación de Llamadas Nacionales o Internacionales: Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.2 ADMINISTRATIVOS

3.1.2 Densidad telefónica en servicio:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.1.3 Densidad de teléfonos públicos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.1.4 <El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003> Grado de servicio: Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, desarrolló el concepto del Grado De Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

3.1.5 Nivel de satisfacción del usuario. Ver anexo 2H.

3.1.6 Tasa de completación de llamadas nacionales o internacionales: Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.2 Administrativos:

3.2.1 Tiempo medio de reparación de daños:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.2.2 Tiempo medio de instalación nuevas líneas:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.2.3 Calidad de la facturación: Se calcula a partir de la relación entre el número de reclamos resueltos a favor del usuario y el total de reclamos recibidos. Este indicador debe ser reportado discriminando por los diferentes servicios.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.2.4 Número de líneas por cada empleado:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

Empleados totales: Es el número de empleados vinculados directa o indirectamente con la empresa para la prestación del servicio.

3.2.5 Líneas en servicio sobre líneas totales: Este indicador mide la sobreinstalación de líneas de las empresas.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3 Financieros:

3.3.1 Período de cobro (días): Expresa los días que se tarda la empresa en recuperar dicha cartera con relación a los ingresos operacionales.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.2 Razón corriente:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.3 Prueba ácida: (referirse al numeral 1.4 del presente anexo).

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.4 Margen EBITDA: Expresa la caja generada por operación por cada peso de ingresos operacionales generados.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

Ver definición de EBITDA en el párrafo del artículo 10.7.1.2 de la presente resolución.

3.3.5 ROIC - Retorno sobre capital invertido: Este indicador relaciona la rentabilidad de los activos de la empresa que le representan un costo (deuda financiera y patrimonio). El término Capital en este indicador representa los bienes de capital que invierte la empresa. Los datos de deuda financiera y patrimonio en el denominador de la ecuación, se toman del año anterior al año analizado. En el numerador se colocan los Ingresos Operacionales antes de Intereses e Impuestos ó EBIT por su sigla en inglés.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

La cifra que arroje el indicador ROIC debe dividirse por la inflación del año así:

3.3.6 Rotación de activos: Indica el nivel de ingresos con respecto a los activos de la empresa.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.7 Deuda: Indica la relación entre pasivos de la empresa en relación con sus activos.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.8 Ingresos por empleado:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.9 Capacidad de pago de servicio de deuda (referirse al numeral 1.7 del presente anexo):

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.10 Capacidad de pago de intereses:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.11 Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación: Este indicador relaciona la utilidad neta y el patrimonio del año anterior. Expresa la utilidad que se está obteniendo por cada cien pesos de patrimonio. Este indicador se debe dividir entre $1 + \text{Índice de Precios al Consumidor (IPC)}$ para hallar la rentabilidad descontada la inflación.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.12 Rentabilidad patrimonial: relaciona la utilidad neta final con el Patrimonio. Este indicador se debe dividir entre $1 + \text{Índice de Precios al Consumidor (IPC)}$ para hallar la rentabilidad descontada por inflación.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.13 Rotación de activos operacionales: se debe utilizar el saldo de propiedad, planta y equipo neto del año anterior.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.14 Grado de inversión: Se deben tomar

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.15 Depreciación y amortización sobre Ingresos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.16 Depreciación / activos operacionales netos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.17 Endeudamiento a largo plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.18 Endeudamiento externo total:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.19 Endeudamiento externo de corto plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.20 Endeudamiento externo de largo plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.21 Concentración de la deuda en el corto plazo:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.22 Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los pasivos:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.23 Margen neto:

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

3.3.24 Rendimiento de los activos: se debe tomar en el denominador el total de activos del año anterior.

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

Nota: Se deben tomar los activos totales a diciembre del año anterior al año analizado.

ANEXO 2C. PROCESO DE CALCULO PARA LA EVALUACION DE CADA INDICADOR.

<Anexo 2C derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2C derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

- Anexo modificado por el artículo [6](#) de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1039 de 2004:

ANEXO 2C. <Consultar el texto en PDF en Anexos Resolución [1039](#) de 2004>

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2C. <Cuadro no incluido. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS". Resolución 575 de 2002>

ANEXO 2D.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN, TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS.

<Anexo 2D derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2D derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2D. 1. Definición tiempo medio de instalación de nuevas líneas

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y poner en funcionamiento definitivo una línea telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuario.

2. Objetivos del indicador

2.1 Objetivo general

Impulsar el mejoramiento de la gestión en la instalación de nuevas líneas telefónicas.

2.2 Objetivos específicos

- a) Establecer el número de instalaciones realizadas en el período de medición;
- b) Obtener información sobre la gestión en la atención de solicitudes de instalación de una línea telefónica;
- c) Establecer el tiempo máximo y mínimo de respuesta a una solicitud de instalación de una línea telefónica;
- d) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalación de líneas telefónicas en su red;
- e) Fomentar el mejoramiento en la gestión de atención al usuario.

3. Parámetros del Indicador

3.1 Fórmula

<Formula no incluida. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

donde:

i = número de cada instalación efectuada dentro del período de medición

N = número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición

Nueva Línea = Para los efectos del presente manual se entenderá por nueva línea, aquella línea telefónica que entra en servicio por primera vez o aquellas que son reasignadas (no se incluyen los traspasos, cesiones o traslados).

4. Procedimiento de cálculo

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Las líneas en servicio enlazan el equipo terminal del abonado con la red pública conmutada con un acceso individualizado a los equipos de la central telefónica, es decir, las extensiones o derivaciones no se cuentan como parte de las líneas en servicio.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de instalación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de instalación, o de negativa de la instalación.

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de líneas de acuerdo con su disponibilidad técnica-financiera, por las causales especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador (las cuales serán reportadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas especiales son:

i) Barrios no legalizados.

ii) Direcciones inexistentes.

iii) Inmuebles sellados por autoridad competente.

iv) Suscriptores no localizables.

v) Inmuebles donde no se permiten instalaciones.

La definición de las causales para descontar el tiempo atribuible al usuario está a disposición del operador siempre y cuando los usuarios las conozcan.

Después de recibida la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instalación o rechazo de la solicitud. En caso de silencio administrativo o negativa por parte del operador, si no media recurso alguno, la solicitud podrá retirarse de la base de datos.

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquellas solicitudes de instalación que han sido aprobadas pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben ser conocidas por los usuarios.

Los operadores podrán eliminar de sus bases de datos las solicitudes de instalación de nuevas líneas no atendidas por las causas descritas en este numeral, que hayan sido recibidas antes del 1o. de enero de 2001, siempre y cuando se le notifique a los solicitantes antes del 30 de marzo de 2001.

4.1 Cálculo numérico del indicador:

a) Cálculo del número total de líneas instaladas en el período;

b) Cálculo del "tiempo de instalación" para cada solicitud atendida, como la resta entre la fecha de solicitud de instalación y la fecha de instalación, menos los días que son responsabilidad del usuario. Esta operación se realizará en días y fracción de día para homogeneizar los resultados;

c) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de instalación" para todas las solicitudes atendidas y satisfechas;

d) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1 de este anexo. El cálculo se deberá realizar con el número de instalaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, deberá ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 2E. MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL INDICADOR DE GESTION, TIEMPO MEDIO DE REPARACION DE DAÑOS.

<Anexo 2F derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2F derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2F. 1. DEFINICION TIEMPO MEDIO DE REPARACION DE DAÑOS

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para solucionar una falla en el servicio telefónico.

2. OBJETIVOS DEL INDICADOR

2.1 Objetivo General

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2 Objetivos Específicos

a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;

b) Obtener información sobre la atención de fallas del servicio telefónico, reportadas por los usuarios;

c) Disminuir el tiempo de atención de reclamos.

3. PARAMETROS DEL INDICADOR

3.1 Fórmula

$$\text{Tiempo_Medio_de_Reparación_de_Daños} = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Tiempo_para_reparar_el_daño}_i}{\text{Número_de_reparaciones}}$$

donde:

i = número de cada reparación efectuada dentro del período de medición.

N = número total de reparaciones efectuadas de ntro del período de medición.

4. PROCEDIMIENTO DE CALCULO

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de reparación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de reparación.

No se deberán contabilizar los reclamos que tengan fundamento en: a) suspensión por falta de pago, b) suspendido por orden del suscriptor, c) suspendido por investigaciones especiales (posibilidad de fraude) u otras de igual naturaleza.

Cuando un usuario reporte el mismo daño varias veces, será contabilizado como uno sólo, siempre y cuando se pueda comprobar que los reportes se realizaron mientras no se haya reparado. De cualquier otra forma se contabilizará cada reclamación como un nuevo daño. No se podrán eliminar registros de reclamos que no hayan sido solucionados, estos serán imputables al operador hasta que se solucionen.

Para reducir los reclamos por daños internos a la propiedad de los usuarios, los operadores deberán buscar estrategias propias, tales como: a) informar a los usuarios sobre las posibles causas de daños más frecuentes, tales como, la capacidad máxima de extensiones dentro de los inmuebles y sus efectos, b) ofrecerle a los usuarios una lista de empresas que pueden arreglar los problemas de las redes internas, etc.

4.1. Cálculo Numérico del Indicador:

Para obtener el valor del indicador se deberán realizar los siguientes pasos:

- a) Cálculo del número de daños solucionados durante el período;*
- b) Cálculo del "tiempo de reparación" para cada daño atendido y solucionado, como la resta en días de la fecha de notificación de solución del reclamo y la fecha de presentación del mismo;*
- c) Restar los días que son responsabilidad del usuario;*
- d) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de reparación" para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas;*
- e) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.*

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 2F. MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL INDICADOR DE GESTION, NUMERO DE DAÑOS POR CADA 100 LINEAS EN SERVICIO.

<Anexo 2F derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2F derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 2F. 1. DEFINICION NUMERO DE DAÑOS POR CADA CIENTO LINEAS EN SERVICIO

Es el número total de daños presentados en el año que afectan la prestación del servicio respecto al total de líneas telefónicas que se tenga en servicio el operador.

2. OBJETIVOS DEL INDICADOR

2.1 Objetivo General

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2 Objetivos Específicos

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red;
- b) Obtener información sobre las fallas del servicio telefónico reportadas por los usuarios y en general sobre el funcionamiento de la red;
- c) Disminuir los reclamos de los usuarios por falta de información sobre los servicios;
- d) Obtener información sobre la calidad de la red.

3. PARAMETROS DEL INDICADOR

3.1 Fórmula

$$\text{Número Daños por 100 Líneas en Servicio} = \frac{\text{Número de daños en prestación del servicio}}{\text{Líneas en servicio totales}}$$

*100

4. PROCEDIMIENTO DE CALCULO

Para la aplicación de este procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral 4 del Anexo 2E de la Resolución CRT 087 de 1997.

Este indicador no da información sobre la frecuencia de daños, sino sobre el total de daños ocurridos durante un período de un año respecto al total de líneas telefónicas al final del período de medición.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del total de daños reportados durante el período;
- b) Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición;
- c) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 2G.

PROCEDIMIENTO DE MEDICION, VALORES MINIMOS Y MAXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q.

<Anexo modificado por el artículo [16](#) de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Ponderación de los indicadores utilizados en el Factor de Calidad (Q)

Para el cálculo del factor de calidad Q, a partir del 1o de enero de 2006 se utilizarán los ponderadores de la siguiente tabla.

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 40.0

Tiempo medio de reparación de daños 20.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 10.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 30.0

TOTAL 100

2. Valores máximos y mínimos para los indicadores utilizados en el Factor de Calidad (Q)

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el factor de calidad Q a partir del 1o de enero de 2006.

Indicadores de tendencia positiva Min Max

Nivel de Satisfacción del Usuario, NSU 76 80

Indicadores de tendencia negativa Min Max

Tiempo Medio de Reparación de Daños,

TMRD 1 día 2 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas,

TMINL 10 días 15 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en

Servicio, NDCLS 23 33

<Notas de Vigencia>

- Anexo modificado por el artículo [16](#) de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

- Anexo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 995 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.538, de 4 de mayo de 2004

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

- Anexo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 667 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.181, de 8 de mayo de 2003

- Anexo modificado por el artículo [3](#) de la Resolución 580 de 2002, publicada Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 995 de 2004:

ANEXO 2G. <Ver texto original del artículo [1](#) de la Resolución 995 de 2004>

Anexo modificado por la Resolución 667 de 2003:

ANEXO 2G

1. Ponderación de los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q)

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2004; esta misma disposición aplica para el numeral 6.2 del Anexo 2A de la Resolución [087](#) de 1997, actualizada por la Resolución [575](#) de 2002.

<El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo [1](#) de la Resolución 834 de 2003: El nuevo texto es el siguiente:>

Indicador de Calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

~~Grado de Servicio 0.0~~

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio - GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2004.

2. Valores máximos y mínimos para los indicadores utilizados en el factor de ajuste por calidad (Q) para el año 2004

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el factor de calidad Q en el año 2004.

Valor Valor

mínimo máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de Satisfacción del Usuario 75 82

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo Medio de Reparación de Daños 0,6 días 2 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 2 días 40 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 19 37

Anexo modificado por la Resolución 580 de 2002

1. PONDERACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2003; esta misma disposición aplica para el numeral 6.2 del Anexo 2A de la Resolución [087](#) de 1997, actualizada por la Resolución [575](#) de 2002.

Indicador de Calidad Ponderación (Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

Grado de Servicio 0.0

Total 100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio, GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2003.

2. VALORES MAXIMOS Y MINIMOS PARA LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q) PARA EL AÑO 2003.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el factor de calidad Q en el año 2003.

Valor Valor

mínimo máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de Satisfacción del Usuario 74 81

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo Medio de Reparación de Daños 0,6 días 2 días

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 2 días 63 días

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 18,67 38,82

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

ANEXO 2.

1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2002:

Indicador de Calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de Satisfacción del Usuario 25.0

Tiempo Medio de Reparación de Daños 25.0

Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas 25.0

Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio 25.0

Grado de Servicio 0.0

TOTAL 100

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el Año 2002.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para calcular el factor de calidad Q en el año 2002.

Valor mínimo Valor máximo

Indicadores de tendencia positiva

Nivel de satisfacción del usuario 68.4 75.7

Indicadores de tendencia negativa

Tiempo medio de reparación de daños 0.67 días 3.33 días

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 3.0 días 81.18 días

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 18.67 38.82

3. Cálculo de los Indicadores para el año 2001

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados para tal efecto, se hace necesario modificar el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1,33.

ANEXO 2H.

METODOLOGIA DE MEDICION DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO.

<Anexo 2H derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo 2H derogado por el artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

- Anexo 2H modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1361 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 46.116 de 08 de diciembre de 2005.

- Aclarado por el artículo [1](#) de la Resolución 636 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.148, de 4 de abril de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1361 de 2005:

ANEXO 2H. <Ver Resolución [1361](#) de 2005>

Texto aclarado por la Resolución 636 de 2003

Ver Resolución 636 de 2003

ANEXO 2H

ARTÍCULO [1](#)

ARTÍCULO [2](#)

ARTÍCULO [3](#)

ARTÍCULO [4](#)

ARTÍCULO [5](#)

ARTÍCULO [6](#)

ARTÍCULO [7](#)

ARTÍCULO [8](#)

ARTÍCULO [9](#)

APENDICE [1](#)

APENDICE [2](#)

APENDICE [3](#)

APENDICE [4](#)

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (compilación de la Resolución 87):

ANEXO 2H. APENDICE 1.

DEFINICION DE LA MUESTRA.

1. NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS PERSONALES. (N)

Para la medición realizada en los meses de octubre y noviembre del año 2001, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4.2. del presente anexo, el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales en servicio de cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales Número mínimo de entrevistas en servicio a diciembre 31 personales a realizar del año anterior a la medición

Número de líneas residenciales Número mínimo de entrevistas

en servicio a diciembre 31 personales a realizar

del año anterior a la medición

Más de 500.001 1.200

De 50.001 hasta 500.000 900

De 20.001 hasta 50.000 600

Menos de 20.000 400

Basados en los resultados futuros de este estudio, y las experiencias y sugerencias de los operadores de TPBCL y TPBCLE, y/o firmas investigadoras de mercados que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar esta metodología de medición acorde con las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de comprobarse este hecho, la CRT y/o SSPD harán pública la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que llegasen a incurrir en esta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

2. Distribución del número total de entrevistas

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial-comercial, como se establece en la siguiente fórmula. En el sector industrial-comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio, sino empresas con líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial.

$n \times N = h$

$n = \frac{h}{N}$

N

Donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera,

– 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente

– 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial.

nh = Número de entrevistas en la categoría h . Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.

n = Número total de entrevistas.

Nh = Número de líneas en servicio para la categoría h . En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de empresas y no el número de líneas.

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se contabiliza el número de empresas.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se realicen por lo menos catorce (14) entrevistas en cada una, asegurando así que la muestra estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio (empresas en el caso de la categoría 7) para esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 del presente anexo. Para mayor claridad véase el siguiente ejemplo:

Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio

Categoría No. de líneas Proporción No. de encuestas s No. de encuestas

en servicio calculado ajustado

Estrato 1 600 2.17% 13.04 14

Estrato 2 3.500 12.68% 76.06 76

Estrato 3 9.500 34.41% 206.46 206

Estrato 4 10.000 36.22% 217.33 217

Estrato 5 3.000 10.87% 65.20 65

Estrato 6 1.000 3.62% 21.73 22

Industrial/

Comercial 8 (empresas) 0.03% 0.17 (*) 8

TOTAL 27.608 100% 600 608 (**)

(*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) del sector industrial-comercial.

(**) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido aleatoriamente, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3 de este apéndice. Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta y confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo número de encuestas válidas realizadas no debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

3. Selección de las personas que forman parte de la muestra

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionadas del listado oficial de la empresa en forma aleatoria y deberán ser jefes de hogar o personas responsables del manejo del servicio telefónico. Para el sector industrial – comercial, se debe realizar la encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación de la empresa, con conocimientos de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como solicitud de nuevos servicios de telefonía local, atención de reclamos, facturación, etc.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando nombre, teléfono, fecha, hora de encuesta y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos, internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por esta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

4. TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra alguna de las personas seleccionadas aleatoriamente para realizar la encuesta, es de difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de orden público, se tiene la posibilidad de hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, la motivación específica para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado; esta información no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos/internos o la SSPD, La falsedad en estos motivos será tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que suponían presentar una tarjeta, suprimiendo la mención de "(pasar tarjeta Nx)" y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala al finalizar cada ítem que debe ser evaluado. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

"¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)? (Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones de respuesta: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)".

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores, encargados de escuchar las entrevistas realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores deben monitorear aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros elementos:

- Conducción apropiada (nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que se le aplica la encuesta y objeto de la llamada)
- Buen tono de voz
- Lectura literal de la encuesta
- Escalas de calificación aplicadas correctamente
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario
- Cansancio del encuestado/entrevistador

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas de entrevista, deberá asegurarse que este último reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

APENDICE 2.

1. GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios suplementarios" (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicársele el objetivo de la encuesta, aclarándole que la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesidades de investigación, cuyos resultados no deben reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatorias de este Apéndice.
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este Apéndice.
- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados.

Los resultados de las preguntas abiertas² deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 del presente Anexo. Si el resultado es numérico deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si el resultado es textual, se deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como "Otros". Para mayor claridad, véase las siguientes dos tablas de ejemplo:

No. pregunta 19

Atributo Respuesta a "Otro.Cuál?"

Tipo Texto

Orden Atributo Proporción

- 1o. Reclamo mayor ocurrencia 32%
- 2o. Siguiente reclamo de mayor ocurrencia 23%
- 3o. Siguiente reclamo de mayor ocurrencia 20%
- 4o. Siguiente reclamo de mayor ocurrencia 17%
- 5o. Otros 8%

No. pregunta 20

Atributo Respuesta a "(días)"

Tipo Numérico

Promedio 20 días

Desviación 4,5 días

2. Instrumento de medición

<Cuadros y formularios no incluidos. Consultar archivo en PDF en la carpeta de "ANEXOS">

APENDICE 3.

OBTENCION DEL INDICADOR NUMERICO 1. CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE TPBCL Y TPBCLE.

1. Cálculo del indicador nivel de satisfacción del usuario de TPBCL y TPBCLE

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

x Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde $x \in \{1, 2, 3, \dots, 49\}$.

h Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera: a) 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial-comercial

n_h Número de entrevistas en la categoría h .

n Número total de entrevistas.

N_h Número de líneas en servicio para la categoría h .

N Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.

w_h Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de entrevistas (n_h/n).

W_h Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al total de líneas en servicio (N_h/N).

P_x Ponderador de cada pregunta de acuerdo al numeral 2 "Tabla de Ponderadores", de este Apéndice.

I_x Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x . El valor numérico estará asociado a cada escala de acuerdo con la Tarjeta de Selección número 1 del Apéndice 2 de este anexo.

C_x Promedio de calificación para la pregunta x .

NSU_{hi} NSU para el usuario i dentro de la categoría h , donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, n_h\}$.

NSU_h NSU promedio para la categoría h .

NSU NSU total.

S_h Desviación estándar para la categoría h .

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes pasos:

1.1 Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

R_{5x} = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x

R_{4x} = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x

R_{3x} = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x

R_{2x} = Número de respuestas con escala 2 en la pregunta x

R_{1x} = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de "no opina o no sabe / no responde".

1.2 Obtener el número total de respuestas (R_x) para cada pregunta, así:

$$R_x = R_{1x} + R_{2x} + R_{3x} + R_{4x} + R_{5x}$$

1.3 Obtener para cada pregunta el promedio de calificación C_x , así:

$$R_{5x} \cdot 100 + R_{4x} \cdot 75 + R_{3x} \cdot 50 + R_{2x} \cdot 25 + R_{1x} \cdot 0$$

$$C_x = \frac{\text{-----}}{R_x}$$

R_x

1.4 Calcular el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

$$E_h = \frac{\sum E_x N_h}{N}$$

Donde d_{ix} toma el valor de 0 si el encuestado i tiene la oportunidad de responder la pregunta x , y el valor de 1 en caso contrario. Cuando d_{ix} toma el valor de 0 no se resta la ponderación correspondiente; esta situación se presenta en los siguientes casos:

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 4, d_{i5} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 6, d_{i7} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 8 y contesta en la pregunta 10 el número de días "(días)" o "No lo han suministrado", d_{i11} toma el valor de 0

Cuando el encuestado contesta "NO" en la pregunta 17 o contesta en la pregunta 20 el número de días "(días)" o "No lo han resuelto todavía", d_{i21} toma el valor de 0

– Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asignará para ese servicio la calificación promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir:

$I_{3w} = C_{3w}$, donde $w \in \{A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L\}$, y se aplica únicamente para los servicios suplementarios que el usuario no calificó.

– Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 13, como se explica a continuación:

Si la respuesta a la pregunta 13 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: I 15A = 100, I 15B = 100, I 15C = 100 e I 15D = 100.

Si la respuesta a la pregunta 13 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir: I 15A = C 15A, I 15B = C 15B, I 15C = C 15C e I 15D = C 15D.

Si la respuesta a la pregunta 13 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: I 15A = 0, I 15B = 0, I 15C = 0 e I 15D = 0

– Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 18, como se explica a continuación:

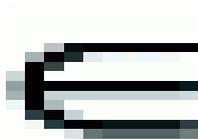
Si la respuesta a la pregunta 18 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: "SI", I 21A = 100, I 21B = 100, I 21C = 100 e I 21D = 100.

Si la respuesta a la pregunta 18 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que sí respondieron, es decir: I 21A = C 21A, I 21B = C 21B, I 21C = C 21C e I 21D = C 21D.

Si la respuesta a la pregunta 18 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir:

I 21A = 0, I 21B = 0, I 21C = 0 e I 21D = 0

1.5 Calcular NSU por categoría:



1.6 Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$$Cx = \frac{R5_x * 100 + R4_x * 75 + R3_x * 50 + R2_x * 25 + R1_x * 0}{R_x}$$

1.7 Calcular el NSU total:

$$NSU_{\text{ti}} = \frac{\sum_{x=1}^n I_x * P_x * (1 - \delta_x^i)}{\sum_{x=1}^n (1 - \delta_x^i) * P_x}$$

2. TABLA DE PONDERADORES

1. EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL 55

1.1. EL SERVICIO BASICO 32

Disponibilidad del servicio 5

1 A El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina 5

Efectividad de la llamada 7

1 C	<i>La correspondencia entre el No marcado y el No del que contestan</i>	7
	<i>Calidad de la comunicación</i>	20
1 B	<i>La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca</i>	4
1 D	<i>Los cortes o caídas de sus llamadas</i>	4
1 E	<i>La interferencia de otra llamada en su conversación</i>	4
1 F	<i>Los ruidos en la línea</i>	3
1 G	<i>Los daños en la línea por lluvia</i>	5
1.2	LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	10
3 A	<i>Código de bloqueo o bloqueo secreto</i>	2
3 B	<i>Llamada en espera</i>	3
3 C	<i>Contestador automático</i>	2
3 D	<i>Conferencia tripartita/ comunicación en 3 vías</i>	0.4
3 E	<i>Transferencia de llamadas</i>	0.4
3 F	<i>Marcación abreviada</i>	0.4
3 G	<i>Identificador de llamadas</i>	0.6
3 H	<i>Conexión o comunicación sin marcar</i>	0.4
3 I	<i>Favor no interrumpir/ abonado ausente</i>	0.4
3 J	<i>Despertador automático/ agenda</i>	0.4
1.3	LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS	13
1 H	<i>El valor o costo de las llamadas locales</i>	9
3 L	<i>Costo mensual de los servicios suplementarios</i>	2
11 E	<i>El valor o costo del servicio requerido</i>	2
2.	ATENCIÓN AL USUARIO	20
2.1	LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO	9
5 A	<i>Horarios de atención</i>	1.8
5 B	<i>Facilidad para comunicarse</i>	1.8
5 C	<i>Amabilidad en la atención</i>	1.8
5 D	<i>Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido</i>	1.8

5 E	<i>Orientación sobre los procedimientos a seguir</i>	1.8
2.2	OFICINAS DE ATENCION AL CLIENTE	7
7 A	<i>Horarios de atención</i>	0.8
7 B	<i>Ubicación de las oficinas en la ciudad</i>	0.8
7 C	<i>Comodidad de las oficinas</i>	0.8
7 D	<i>Rapidez en la atención</i>	0.8
7 E	<i>Amabilidad en la atención</i>	0.8
7 F	<i>Honestidad de los funcionarios que lo atendieron</i>	0.8
7 G	<i>Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido</i>	0.8
7 H	<i>Orientación sobre los procedimientos a seguir</i>	0.7
7 I	<i>Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro</i>	0.7
2.3	CONDICIONES DE PAGO	4
22 A	<i>Variedad de opciones de forma de pago</i>	2
22 B	<i>Variedad de opciones de puntos o sitios de pago</i>	2
3	PROCESOS ASOCIADOS	25
3.1	<i>Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos</i>	5
11 A	<i>El tiempo utilizado en suministrar el último servicio</i>	1,5
11 B	<i>El cumplimiento del tiempo promedio</i>	1,1
11 C	<i>La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido</i>	1,1
11 D	<i>Información sobre el estado de su solicitud</i>	1,3
3.2	DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACION	6
15 A	<i>El tiempo utilizado en la reparación del daño</i>	2,3
15 B	<i>El cumplimiento del tiempo de reparación promedio</i>	1,1
15 C	<i>La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo</i>	1,1
15 D	<i>Información sobre el estado de su solicitud</i>	1,5
3.3	FACTURACION	7
16 A	<i>Facilidad para entender lo facturado por servicio local</i>	2
16 B	<i>Grado de detalle de lo facturado por el servicio local</i>	2

- 16 C *Exactitud de los cobros por el servicio local 2*
- 16 D *Entrega a tiempo de la factura del servicio local 1*
- 3.4 **RECLAMOS POR FACTURACION 7**
- 21 A *El tiempo utilizado en la solución del reclamo 2,3*
- 21 B *El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo 1,5*
- 21 C *La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo 1,5*
- 21 D *Información sobre el estado de su solicitud 1,7*

APENDICE 4.

LA INFORMACIÓN DEBERÁ REPORTARSE POR MEDIO DE LOS FORMATOS PRESENTADOS EN ESTE APÉNDICE DE FORMA IMPRESA Y DIGITALIZADA.

1. FORMATO DE PRESENTACION DE LOS DATOS

PROMEDIO DE CALIFICACION PARA CADA PREGUNTA empresa X =

Cx n. Válidos

1 EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL

1.1 EL SERVICIO BASICO

Disponibilidad del servicio

1 A *El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina*

Efectividad de la llamada

1 C *La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que cont estan*

Calidad de la comunicación

1 B *La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca*

1 D *Los cortes o caídas de sus llamadas*

1 E *La interferencia de otra llamada en su conversación*

1 F *Los ruidos en la línea*

1 G *Los daños en la línea por lluvia*

1.2 LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS

3 A *Código de bloqueo o bloqueo secreto*

3 B *Llamada en espera*

3 C *Contestador automático*

- 3 D Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías
- 3 E Transferencia de llamadas
- 3 F Marcación abreviada
- 3 G Identificador de llamadas
- 3 H Conexión o comunicación sin marcar
- 3 I Favor no interrumpir/abonado ausente
- 3 J Despertar automático / agenda
- 1 3 LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES
- 1 H El valor o costo de las llamadas locales
- 3 L Costo mensual de los servicios suplementarios
- 11 E El valor o costo del servicio requerido
- 2 ATENCION AL USUARIO
- 2.1 LINEAS DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO
- 5 A Horarios de atención
- 5 B Facilidad para comunicarse
- 5 C Amabilidad en la atención
- 5 D Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado
con el servicio que usted ha requerido
- 5 E Orientación sobre los procedimientos a seguir
- 2.2 OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO
- 7 A Horarios de atención
- 7 B Ubicación de las oficinas en la ciudad
- 7 C Comodidad de las oficinas
- 7 D Rapidez en la atención
- 7 E Amabilidad en la atención
- 7 F Honestidad de los funcionarios que lo atendieron
- 7 G Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado
con el servicio requerido
- 7 H Orientación sobre los procedimientos a seguir

- 7 I *Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro*
- 2.3 *Condiciones de pago*
- 22 A *Variedad de opciones de formas de pago*
- 22 B *Variedad de opciones de puntos o sitios de pago*
- 3 *Procesos asociados*
- 3.1 *Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos*
- 11 A *Tiempo utilizado en suministrar el último servicio*
- 11 B *El cumplimiento del tiempo prometido*
- 11 C *La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido*
- 11 D *Información sobre el estado de su solicitud*
- 3.2 **DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION**
- 15 A *El tiempo utilizado en la reparación del daño*
- 15 B *El cumplimiento del tiempo de reparación prometido*
- 15 C *La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo*
- 15 D *Información sobre el estado de su solicitud*
- 3.3 **FACTURACION**
- 16 A *Facilidad para entender lo facturado por servicio local*
- 16 B *Grado de detalle de lo facturado por servicio local*
- 16 C *Exactitud de los cobros por servicio local*
- 16 D *Entrega a tiempo de la factura de servicio local*
- 3.4 **RECLAMOS POR FACTURACION**
- 21 A *El tiempo utilizado en la solución del reclamo*
- 21 B *El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo*
- 21 C *La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo*
- 21 D *Información sobre el estado de su solicitud .*

ANEXO 3.

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, PBCLE, TMR O TPCLD.

<Anexo derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008. Mediante el artículo [1](#) de la Resolución 1890 de 2008 se expide el nuevo contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, adicionando con un nuevo anexo la Resolución CRT [1732](#) de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Anexo derogado por el artículo [4](#) de la Resolución 1890 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Consultar el contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en el artículo [1](#) de la Resolución 1890 de 2008.

- Anexo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 1408 de 2006, publicada en el Diario Oficial No. 46.177 de 9 de febrero de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto modificado de la Resolución 87 de 1997:

Ver anexo modificatorio directamente en el artículo [1](#) de la Resolución 1408 de 2006:

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ANEXO 3.

CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, TPBCLE, TMR O TPBCLD

OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual la empresa, se obliga a prestar al suscriptor o al usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994, los reglamentos que expidan la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION:

Hacen parte de este contrato no sólo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, y en las reglamentaciones expedidas por la CRT (CRT), el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, el suscriptor o usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, por la empresa, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa, las facturas por concepto del servicio prestado, si no fórmula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato.

DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES

TITULO I.

DEFINICIONES

CLAUSULA. DEFINICIONES:

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con la empresa, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, las resoluciones expedidas por la CRT y las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones más frecuentes.

1. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, respecto a este último el operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, deberá ofrecerlo en forma obligatoria a sus usuarios o suscriptores.

2. SERVICIOS DE URGENCIA: comunicaciones relacionadas con emergencias públicas como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.

3. CARGO FIJO: valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.

4. CARGO POR CONSUMO: valor periódico, que se cobra al usuario por el consumo, determinado por la duración de la llamada completada por minuto o fracción, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización. Este valor se liquida multiplicando la tarifa autorizada por la autoridad competente por el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

5. CARGO O APORTE POR CONEXION: El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.

6. CATEGORIA DEL SERVICIO: género del servicio: TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD.

7. CONTRATO DE SERVICIO: convenio realizado entre el suscriptor o el usuario y la empresa, para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la empresa y el suscriptor o el usuario. En el presente contrato el suscriptor y el usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismo efectos.

8. EMPRESA: Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales del estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.

9. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: cuenta, presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

10. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: incumplimiento por parte de la empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT, y en el presente contrato.

11. LECTURA: revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

12. PERIODO DE FACTURACION: lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de un usuario.

13. PETICION: actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual reclama ante la empresa algún derecho que considera afectado por ésta, o algún tipo de servicio.

14. QUEJA: medio por el cual el suscriptor o el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

15. RECLAMACION: petición que hace el usuario o el suscriptor para que la empresa revise la facturación del servicio.

16. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO: reanudación del servicio a un usuario o a un suscriptor, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales vigentes.

17. RECURSO: acto del suscriptor o del usuario interpuesto para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.

18. RECURSO DE REPOSICION: el que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.

19. RECURSO DE APELACION: el que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la empresa dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.

20. REINSTALACION: restablecimiento del servicio a un suscriptor o a un usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

21. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: ausencia de respuesta positiva o negativa de la empresa a petición, queja, recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

22. SUSCRIPTOR: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

23. USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:

Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CELEBRACION DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa adopta el presente texto de condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el usuario solicita recibir el servicio, si el solicitante se encuentra en las condiciones previstas por la empresa.

CLAUSULA. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:

La empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones al mismo.

La empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes.

Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.

CLAUSULA. DERECHO A LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

Cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, tendrá derecho a recibir los servicios públicos al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.

CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por

disposición legal. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la empresa y el suscriptor o usuario.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

Este contrato podrá cederse, notificando a la otra parte, a la empresa o persona jurídica resultante de la transformación o adecuación al régimen previsto en la Ley 142 de 1994.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CAPITULO II.

DE LAS ACOMETIDAS

CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario.

CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS.

La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a culpa de la empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las disposiciones especiales de la CRT, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad.

CAPITULO III.

UTILIZACION Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

CLAUSULA INTEGRIDAD DE REDES:

Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor o del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor o del usuario.

CAPITULO IV.

DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES

CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de la empresa, las siguientes:

1. Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad.

2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, abusos de posición dominante y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos.

3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.

4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión.

La empresa está en la obligación de establecer los plazos a que se hace referencia para los estratos 1, 2 y 3, los cuales no podrán ser inferiores a tres (3) años.

5. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.

6. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.

7. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la CRT puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o del usuario.

8. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último período presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en períodos anteriores.

9. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.

10. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.

11. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el Fondo de Solidaridad, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento.

12. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios públicos que preste la empresa.

13. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa.

14. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

15. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios.

16. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las obligaciones de la empresa subsisten siempre y cuando el suscriptor o el usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso racional al servicio público.

2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.

3. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.

4. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas.

5. Responder solidariamente, hasta por culpa leve, por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.

6. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.

7. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad, anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

8. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas por la empresa, dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago. Por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.

9. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

10. Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa de conformidad con las normas expedidas por la CRT.

11. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la empresa.

12. Avisar con dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.

CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios, y de la empresa, que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en los reglamentos generales que expidan la CRT, en especial las contenidas en el régimen de competencia y las expedidas por la SSPD.

CLAUSULA. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA EMPRESA:

La empresa deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones especiales:

1. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.
2. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o del usuario, por incumplimiento comprobado de éste a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor o caso fortuito.
3. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.
4. Citar al suscriptor o al usuario a todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tengan éstos.
5. Garantizar igualdad de atribuciones entre el suscriptor o el usuario y la empresa en el evento de ser necesarios una amigable composición o tribunal de arbitramento para la solución de una controversia.
6. Someterse, en caso de amigable composición o el tribunal de arbitramento, al domicilio del usuario.
7. Adelantar sus actuaciones siguiendo especialmente los principios de eficiencia, economía y celeridad y los demás principios rectores contemplados en la Ley 142 de 1994.
8. Modificar, de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que incluyan obligaciones de la empresa solo cuando tales modificaciones son necesarias para la correcta ejecución del contrato y el beneficio del suscriptor o del usuario.
9. Presumir la voluntad del suscriptor o del usuario, solo excepcionalmente y cuando así lo establezcan los reglamentos que expida la CRT.
10. Realizar todos los actos que la ley o el contrato estime indispensables para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o del usuario.
11. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o del usuario.
12. Otorgar al suscriptor o al usuario la resolución del contrato, o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa.
13. No obligar al suscriptor o al usuario a celebrar o continuar con el contrato por períodos determinados.
14. Otorgar renovaciones del contrato cuando así se lo solicite el suscriptor o el usuario.
15. Autorizar la cesión del contrato cuando se identifique al cesionario.

El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones especiales, constituye abuso de posición dominante, que será sancionado por la SSPD.

CLAUSULA. ALCANCE DEL APORTE DE CONEXION AL SERVICIO:

El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y/o usuario y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, designada por el suscriptor o el usuario para la prestación del servicio, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa.

El usuario o suscriptor deberá pagar el costo de aporte por conexión del servicio.

CLAUSULA. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el Estatuto Nacional del Usuario, en el régimen de competencia expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios.
 2. Disponer gratuitamente durante un período de seis (6) meses del servicio de información sobre el cambio de identificación numérica cuando cambie de domicilio.
 3. Escoger libremente los servicios y el operador de los mismos.
 4. Recibir los servicios en forma continua, eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
 5. Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de que hará uso. En consecuencia, no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación.
 6. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia.
 7. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
 8. Solicitar, dentro de los primeros seis (6) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso de la parte correspondiente al valor del derecho al servicio y uso del número. Vencido este plazo, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso. Una vez que el usuario solicite el reembolso, dentro del término anotado anteriormente, la empresa tendrá un plazo de tres (3) meses para hacerlo efectivo.
 9. Obtener programas de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando no generen discriminaciones injustificadas, alteren los derechos de los usuarios ni afecten los derechos contenidos en el régimen de competencia.
- La CRT, la SSPD, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar los derechos de los suscriptores o de los usuarios. El usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su protección inmediata a la CRT y a la SSPD.
10. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

CLAUSULA. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS:

Los operadores de TPBC sólo podrán prestar servicios de TPBC empaquetados cuando, a juicio de la CRT, en el mercado correspondiente otro operador de TPBC tenga la facilidad de ofrecer un paquete substancialmente similar. Además, dicho operador tendrá la obligación de:

1. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite.
2. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato de condiciones uniformes que se ofrezca a los usuarios.
3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de TPBC, el cual podrá comercializar cualquier componente de dicho paquete.
4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD.
5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación.

CLAUSULA. LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La empresa no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre quién le suministra los servicios.

El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.

CLAUSULA. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION

EL USUARIO: Con motivo del cambio del número de identificación del usuario por cambio de domicilio, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación del número, el operador original deberá, por un período de tres (3) meses, subsiguiente al cambio de número de identificación, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones.

Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio, salvo cuando haya presentado y esté en trámite un reclamo o cuando otorgue una garantía sobre el valor en disputa.

Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario. En adelante, cuando el usuario desee conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios y será regulado por la CRT.

CLAUSULA. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Los cargos por los distintos servicios suministrados por la empresa deberá aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios de telecomunicaciones.

CLAUSULA. INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

La empresa está en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones del usuario, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización judicial.

En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada.

CLAUSULA. LIBERTAD DE TERMINALES:

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos contratados son libres y corresponden a la libre decisión del usuario, quien sólo está obligado a utilizar equipos homologados por el Ministerio de Comunicaciones para el uso de los servicios.

La empresa no puede exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales en forma obligatoria, suministrados por la empresa o por un tercero.

En todo caso, la empresa informará al usuario sobre los equipos terminales que se encuentran homologados y que pueden ser conectados a la red, en Anexo al presente contrato de condiciones uniformes.

CLAUSULA. FUNCIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EN MATERIA DEL CONTRATO: *Son funciones de la CRT en materia del presente contrato, las siguientes:*

1. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.

2. Exigir que se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.

3. Señalar, de acuerdo con la ley, cuando hay abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y establecer criterios sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo en facturación, comercialización y demás asuntos que se refieran a la relación de la empresa con el usuario.

CLAUSULA. FUNCION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CON RESPECTO AL CONTRATO: *Es función de la SSPD vigilar, sancionar y controlar el cumplimiento de este contrato, apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios", y sancionar las violaciones.*

CAPITULO V.

SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA. SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes de la empresa y podrá efectuarse sólo en los siguientes eventos:

1. Suspensión de mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

2. Suspensión en interés del servicio:

La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguiente casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando éstas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor o el usuario en los siguientes casos:

3.1. Por la falta de pago por dos (2) períodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, a menos que:

a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994;

b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor, no se la haya enviado duplicado;

c) La empresa no facture el servicio prestado.

3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.

3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la empresa, o de los suscriptores o de los usuarios.

3.4. Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas.

3.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

3.6. Por proporcionar, en forma permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

3.7. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o del suscriptor, de las condiciones contractuales.

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARAGRAFO 1. Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARAGRAFO 2. Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las leyes y el presente contrato le concedan, incluyendo la imposición de multas, en el evento de incumplimiento del suscriptor o del usuario.

PARAGRAFO 3. Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLAUSULA. TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgos a la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial.
5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:
 - 5.1. Suspensión del servicio por un período continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas en la fecha que señale, en la factura, la empresa para el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un período de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
 6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar previamente, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación de dos meses, como mínimo.
7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio.

PARAGRAFO 1. Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa.

PARAGRAFO 2. El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARAGRAFO 3. El corte definitivo del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación del contrato de servicio público.

CLAUSULA. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, a las reparaciones previstas en el artículo [137](#) de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. En todo caso la empresa está obligada a pagar las indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o al usuario este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA. MULTAS:

La empresa podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al suscriptor o al usuario, cuando incurra en las causales 2, 3, 4 y 6 consagradas en este contrato en la cláusula _____, así como en la causal 5.4 de la cláusula____, hasta por los valores que se establecen en la siguiente tabla:

Servicio Residencial Salario Mínimo Legal Diario

Estrato I 1.0

Estrato II 2.0

Estrato III 4.0

Estrato IV 6.0

Estrato V 8.0

Estrato VI 10.0

Servicio no residencial 15.0

PARAGRAFO. En caso de reincidencia, la empresa podrá imponer multas equivalentes al doble de las señaladas en esta cláusula.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE MULTAS:

La empresa impondrá las multas de que trata la cláusula anterior según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia. El acto mediante el cual se impone la multa se notificará en lo posible personalmente o por edicto cuando no sea imposible hacerlo personalmente al suscriptor o el usuario, dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión. El suscriptor o el usuario podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación contra el acto mencionado, por procedimiento que se ajustará al previsto en este contrato.

Una vez ejecutoriado el acto y en firme la decisión, la empresa procederá a hacer el respectivo cobro de la sanción.

CAPITULO VI.

FACTURAS

CLAUSULA. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:

Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. RAZON SOCIAL.
2. NIT o NIG.
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.
4. NOMBRE DEL SUSCRIPTOR.

5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO.
6. DIRECCION DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO.
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGUN EL CONTRATO.
8. PERIODO DE FACTURACION DEL SERVICIO.
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA.
10. LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO.
11. TOTAL QUE SE DEBE PAGAR.
12. CONSUMO PROMEDIO.
13. NUMERO DE FACTURA.
14. MESES DE VENCIMIENTO.
15. FECHA DE VENCIMIENTO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO.
16. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION.
17. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.

CLAUSULA. REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

PARAGRAFO 1. *La empresa procurará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato de servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura sólo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o el usuario.*

PARAGRAFO 2. *Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o el usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.*

CLAUSULA. OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:

Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. De no encontrarse éstos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

PARAGRAFO. *Se asume que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible, si el suscriptor o el usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si, habiéndolos presentado, quedaron resueltos.*

CLAUSULA. INTERES MORATORIO:

La empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio y el cobro de las multas a que hubiere lugar.

CLAUSULA. RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA. COPIA DE LA LECTURA:

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, para que de esta manera ésta quede obligada a entregarla.

CLAUSULA. FACTURACION Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que expida la CRT y por las condiciones especiales que se establecen en este contrato de servicio.

CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El período de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el período de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, del número de impulsos registrados en el período de facturación de las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación del consumo del período, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) períodos anteriores. De no ser posible lo anterior, se hará con base en los consumos promedios de otros suscriptores, de número y actividades similares.

CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas firmadas por el representante legal de la empresa prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de la empresa.

CAPITULO VII.

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tiene derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a la empresa, informando el nombre, la clase del servicio y la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio-económico.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la empresa las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición o queja.

Si la petición o la queja hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Las peticiones y las quejas en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios).

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. *Contra los actos de la empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios), ubicada en _____.

2. *Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con éstos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

3. *El recurso de apelación contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.*

4. *No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con ésta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos.*

5. *Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario.*

CLAUSULA. RECURSO DE APELACION:

El recurso de apelación se presenta en la empresa pero sólo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la SSPD.

CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, LAS QUEJAS Y LOS RECURSOS:

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en forma favorable salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme con la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operancia. En ningún caso, como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CAPITULO VIII.

VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO

CLAUSULA. VIGENCIA DEL CONTRATO:

Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, el suscriptor o el usuario o quien utilice el inmueble donde se prestará el servicio público solicita recibir allí el servicio, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

CLAUSULA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Este contrato se regirá por las normas aplicables de la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la CRT y por estas condiciones uniformes ofrecidas por la empresa.

Se regirá también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario establezcan la ley, el Gobierno Nacional, la CRT o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, preferirán éstas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor o usuario en particular.

CAPITULO IX.

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean parte en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que éste contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de dos (2) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Dicho Tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscriptor o usuario.

CLAUSULA. DELEGACION:

El representante legal de la empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato.

ANEXO 4.

INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE LA CONTRIBUCION.

La base del cálculo de las contribuciones es igual a los gastos no operacionales de las empresas asociadas al servicio regulado de telecomunicaciones. En consecuencia, de los gastos de funcionamiento se excluye, los gastos operativos. Atendiendo normas de contabilidad, el concepto de gastos de funcionamiento contempla las siguientes cuentas: Servicios Personales, Gastos Generales, Aportes y Transferencias y Otros Gastos. Para diligenciar correctamente el Formulario Unico de Autoliquidación, se deben seguir las siguientes pautas, las cuales aplican las definiciones contenidas en las normas orgánicas del Presupuesto General de la Nación.

1. SERVICIOS PERSONALES.

1.1 Sueldos de Personal.

De Nómina: Remuneración a los empleados de la empresa de servicios públicos como retribución por la prestación de sus servicios personales.

Supernumerarios: Remuneración al personal ocasional contratado a término fijo para desarrollar actividades transitorias que no puedan atenderse con personal de nómina, incluye todas las prestaciones sociales y transferencias a que tienen derecho los supernumerarios.

Vacaciones: Incluye todos los pagos por concepto de vacaciones sin importar el año de su causación.

1.2 Gastos de Representación.

Remuneración adicional que recibe algún personal de manejo y confianza de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención Colectiva o similar.

1.3 Bonificación por Servicios Prestados.

Remuneración adicional por período de servicio de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención colectiva o similar.

1.4 Subsidios o Auxilios.

De Alimentación: Pago a empleados de determinados niveles salariales para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente la alimentación a sus servidores deberá incluirse su costo en una cuenta (casinos, restaurantes).

De Transporte: Pago a empleados de determinados niveles salariales, para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente el transporte a sus servidores deberá incluirse su costo en esta cuenta.

De Vivienda: Incluir a esta cuenta los aportes netos en el año de la empresa o Fondos Rotatorios de Vivienda y en el consolidado de préstamos y recuperación de cartera por vivienda o empleados en el año.

De Educación a Hijos de Empleados: Además del subsidio en dinero por este concepto debe incluirse en este rubro el costo de guarderías y colegios a los que aporte la Empresa.

1.5 Prima Técnica.

Pago adicional a que tienen derecho algunos empleados como retribución por sus calidades (conocimientos especializados) o sus responsabilidades (labores de dirección) de acuerdo con la ley o Convención Colectiva o similar.

1.6 Primas Legas y Extralegales.

Inclúyase en este rubro las cuentas de primas de Navidad, vacaciones y otras extraordinarias de acuerdo con la ley y/o Convención Colectiva o similar.

1.7 Horas Extras y Días Festivos.

Remuneración por trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna y en días dominicales o festivos.

1.8 Indemnizaciones.

Compensación en dinero pagado al personal de la Empresa por acuerdo de las partes u orden judicial.

1.9 Honorarios y Remuneración Servicios Técnicos.

Pago por servicios profesionales o técnicos calificados por personas naturales o jurídicas externas a la Empresa contratados a término definido. Se incluyen aquí costos de procesamiento de datos, telefonía, asesorías técnicas, asesorías técnicas jurídicas y financieras y costos de control interno; auditoría externa. Incluye honorarios de árbitros, peritos y miembros de juntas directivas.

1.10 Otros Gastos de Personal.

Incluye los gastos por concepto de personal que no clasifiquen en las definiciones anteriores.

2. GASTOS GENERALES.

2.1 Compra y/o mantenimiento de muebles y equipos.

Bienes que hacen parte del inventario de la empresa pero no de la infraestructura operativa del servicio, necesarios para el normal funcionamiento administrativo de la empresa. Incluye la compra y mantenimiento de equipos de sistemas y comunicaciones, compra de software para labores administrativas y financieras, máquinas de escribir, archivadores y toda clase de muebles y enseres del área administrativa.

2.2 Materiales y Suministros.

Adquisición de bienes de consumo final o fungibles que no se incluyen en el inventario ni son objetos de devolución. Ejemplo, útiles y papelería.

2.3 Mantenimiento de Inmuebles.

Gastos realizados en la conservación y reparación de edificios administrativos. Reparaciones locativas o menores.

2.4 Servicios Públicos.

Pago realizado por la empresa como suscriptor de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y teléfonos, cualquiera que sea su año de causación.

2.5 Arrendamientos.

Alquiler de muebles e inmuebles para el adecuado funcionamiento de la entidad. Incluye garajes, bodegas, oficinas, talleres, equipo y vehículos. Incluye arrendamiento financiero con Compañías de Financiamiento Comercial.

2.6 Viáticos y gastos de viaje.

Reconocimiento para atender el pago de gastos de alojamiento, alimentación y transporte de toda clase, cuando empleados de la empresa desempeñan funciones fuera de su sede habitual.

2.7 Impresos, publicaciones y publicidad.

Gastos por edición de formas, escritos, publicaciones, audiovisuales, revistas y libros, trabajos tipográficos, sellos, suscripciones a revistas, libros o periódicos y pago de publicidad en cualquier medio.

2.8 Comunicaciones y transporte.

Gastos de mensajería, correos, fax y otros medios de comunicación. Alquiler de líneas, embalaje y acarreo de elementos, incluye transporte de funcionarios de la entidad entre sus sedes, así como gastos de fletes por menaje del funcionario trasladado.

2.9 Dotación al personal.

Gastos necesarios para atender el suministro de uniforme, elementos de seguridad e implementos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto por la ley, Convención Colectiva o similar.

2.10 Pólizas y seguros.

Costo de amparo de personal, maquinarias, vehículos y equipos de propiedad de la entidad. Incluye pólizas a empleados de manejo, ordenadores y cuentadantes, pólizas de construcción a cargo de la empresa y seguro obligatorio de vehículos.

2.11 Impuestos, tasas y multas.

Pago de impuestos sobre renta, predial, valorización, industria y comercio, IVA, timbre, vehículos y demás tributos, tasas, multas y contribuciones a que está sujeta la empresa por el ordenamiento legal.

2.12 Vigilancia, aseo y cafetería.

Pago por contratos para la prestación de estos servicios; compra de materiales de aseo y cafetería.

2.13 Mantenimiento parque automotor.

Llantas, repuestos, combustibles y toda clase de elementos de consumo para el funcionamiento de vehículos y maquinaria no operativa.

2.14 Otros Gastos Generales.

Comprende otros gastos generales no incluidos en las definiciones anteriores. Gastos notariales y cámara de comercio, etc.

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS.

3.1. Cesantías.

Porción de las cesantías pagadas en el año a favor de los trabajadores del área administrativa. Incluye el pago anual de intereses.

3.2. Servicios de salud y drogas.

Pago realizado por la empresa por la prestación de servicios médicos, asistenciales, odontológicos, hospitalarios, cirugías, exámenes de laboratorio y drogas a empleados, familiares y pensionados de acuerdo con lo establecido por la ley, Convención Colectiva o similar.

3.3. Pensiones.

Pago realizado por la empresa por jubilaciones de invalidez, vejez y muerte a todos los ex funcionarios del servicio regulado, de acuerdo con lo establecido por la ley o Convención Colectiva o similar.

3.4 Fondo de seguridad pensional.

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago futuro de pensiones de invalidez, vejez y muerte del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de ex funcionarios jubilados del servicio regulado.

3.5 Fondo de seguridad social en salud.

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el artículo 204 de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago de servicios de salud del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de ex funcionarios jubilados del servicio regulado.

3.6 Cajas de compensación familiar.

Aporte establecido por la Ley 21 de 1982 correspondiente al pago del subsidio familiar.

3.7 Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Aporte establecido por la Ley 27 de 1974 y 89 de 1988 con el propósito de financiar los programas de asistencia que presta esta institución.

3.8 Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

Aporte establecido por las leyes 58 de 1963 y 21 de 1982, con el fin de financiar los programas de capacitación técnica que presta esta entidad.

3.9 Escuelas Industriales e Institutos Técnicos.

Aportes estipulados por la Ley 21 de 1982 con el propósito de financiar programas de capacitación técnica e industrial que prestan estas

entidades. Otros aportes de este tipo definidos por Convención Colectiva o similar.

3.10 Bienestar Social.

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar el nivel social, cultural y recreativo de los empleados de la entidad, sus familiares y jubilados, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

3.11 Capacitación.

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar los conocimientos de los empleados de la empresa.

3.12 Otras Transferencias.

Incluir en este rubro todas las cuentas de transferencias que no se encuentren bajo las anteriores clasificaciones.

4. OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Incluye otras clasificaciones de Gastos de Funcionamiento que hacen parte de la base de cálculo de la Contribución, que utiliza la Empresa y que no quedaron incluidas en la relación anterior.

FORMULARIO UNICO DE AUTOLIQUIDACION

FORMULARIO UNICO DE AUTORIZACION

CONTRIBUCION ESPECIAL ARTICULO [85](#) LEY 142 DE 1994

AÑO

EMPRESA

NIT

Dirección

Teléfono

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO NO OPERATIVO

1. SERVICIOS PERSONALES Vr. Millones de \$

1.1. Sueldos del personal _____

1.2. Gastos de Representación _____

1.3. Bonificación por Servicios Prestados _____

1.4. Subsidio o Auxilio _____

1.5. Prima Técnica _____

1.6. Primas Legales y Extralegales _____
1.7. Horas Extras y Días Festivos _____
1.8. Indemnizaciones _____
1.9. Honorarios y Remuneración por Servicios Técnicos _____
1.10 Otros Gastos de Personal _____
SUBTOTAL 1. \$ _____

2. GASTOS GENERALES Vr. Millones de \$

2.1. Compra de Mantenimiento para muebles y equipos _____
2.2. Materiales y Suministros _____
2.3. Mantenimiento de Inmuebles _____
2.4. Servicios Públicos _____
2.5. Arrendamientos _____
2.6. Viáticos y Gastos de Viaje _____
2.7. Impresos, Publicaciones y Publicidad _____
2.8. Comunicaciones y Transporte _____
2.9. Dotación de Personal _____
2.10. Pólizas de Seguros _____
2.11. Impuestos, Tasas y Multas _____
2.12. Vigilancia, Aseo y Cafetería _____
2.13. Mantenimiento Parque Automotor _____
2.14. Otros Gastos Generales _____
SUBTOTAL 2. \$ _____

3. APOORTE Y TRANSFERENCIAS Vr. Millones de \$

3.1. Cesantías _____
3.2. Servicios de Salud y Drogas _____
3.3. Pensiones _____
3.4. Fondo de Seguridad Pensional _____

3.5. Fondo de Seguridad Social en Salud _____
3.6. Cajas de Compensación Familiar _____
3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF _____
3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA _____
3.9. Escuelas Industriales e Institutos Técnicos _____
3.10. Bienestar Social _____
3.11. Capacitación _____
3.12. Otras Transferencias _____
SUBTOTAL 3. _____

4. OTROS GASTOS DE FUN. Vr. Millones de \$

SUBTOTAL 4. _____

5. TOTAL BASE DE CALCULO

Subtotales (1)+(2)+(3)+ (4) =====

6. TARIFA CONTRIBUCION (%) _____

7. VALOR CONTRIBUCION = (5) x (6) =====

ESTADO DE CUENTA

LIQUIDACION AÑO ANTERIOR _____

PAGO CONTRIBUCION AÑO ANTERIOR _____

INTERESES POR MORA _____

SANCIONES _____

SALDO AÑO ANTERIOR _____

CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

PAGO CONTRIBUCION PRESENTE AÑO _____

INTERESES DE MORA _____

SANCIONES _____

SALDO FINAL _____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA CONTADOR

NOMBRE _____

NOMBRE

C.C. _____

C.C.

MATRICULA _____

REVISOR FISCAL

NOMBRE _____

C.C. _____

MATRICULA _____

ANEXO 005.

METODOLOGÍA PARA DETERMINACIÓN DE TARIFAS DE TPBCL.

<Anexo modificado por el artículo [16](#) de la Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Parámetros y definiciones

a) **Cargo básico.** Valor fijo mensual a pagar por los usuarios suscritos a un plan tarifario, el cual variará según las características de los planes tarifarios diseñados por cada operador;

b) **Índice de Precios al Consumidor, IPC.** Índice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es calculado por el DANE y la meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República;

c) **Factor de calidad (Q).** Este factor permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL ofrece a sus clientes. Su valor se establece a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2 del anexo 007 debidamente normalizados;

d) **Factor de ajuste por productividad (X).** Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad en la prestación del servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del 2% anual;

e) **Plan Tarifario Básico.** Plan tarifario obligatorio que debe ser ofrecido por un operador de TPBCL sometido al régimen regulado de tarifas, bajo el esquema de tope de precios, de acuerdo con las condiciones fijadas por la CRT;

f) **Precio de la restricción regulatoria, Prr.** Precio máximo por minuto definido por la CRT, que constituye el tope de tarifas que podrá cobrar el operador en el esquema de tope de precios;

g) **Tope de precios.** Esquema tarifario basado en la fijación de un precio máximo por minuto, que consta de un cargo básico y uno variable.

2. Determinación de tarifas

2.1 *Operadores de que trata el artículo [5.2.3](#) de la Resolución CRT 087 de 1997*

Los operadores incluidos en la Tabla 1 del Anexo 006 (Grupo 1) deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo [5.2.2.3](#) de la presente resolución.

2.2 *Operadores de que trata el artículo [5.2.4](#) de la Resolución CRT 087 de 1997*

2.2.1 Los operadores definidos en la Tabla 2 del Anexo 006 (Grupo 2) deberán aplicar el esquema de tope de precios.

2.2.2 La empresa deberá calcular los cargos básico y variable del Plan Tarifario Básico, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$CV + \alpha \times CB \leq P_{RR} \times Q_{t-1} \quad (5.1)$$

Donde,

CB = Cargo básico (\$/línea/mes).

CV = Cargo variable (\$/minuto).

α = Valor fijo definido por la CRT, calculado como el inverso del promedio de minutos consumidos por línea en un mes y para una empresa específica.

PRR = Precio máximo por minuto asociado a la restricción regulatoria.

Q = Factor de calidad para el año de vigencia de la fórmula.

t = Corresponde al año de aplicación.

2.2.3 Actualización anual del Prr

El valor del precio por minuto asociado a la restricción regulatoria (Prr) deberá actualizarse a partir de la siguiente fórmula:

$$P_{RRt} = P_{RR(t-1)} \times (1 + \Delta IPC_t - X) \quad (5.2)$$

Donde:

Prrt = Precio máximo por minuto asociado a la restricción regulatoria para el año t.

Δ IPCt = Variación anual del índice de precios al consumidor, proyectada por el Banco de la República para el año t.

X = Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%) anual.

t = Corresponde al año de aplicación.

2.2.4 Tarifa de conexión

Se establece un tope máximo para la tarifa de conexión de \$94.000 (noventa y cuatro mil pesos moneda corriente) a pesos 2005, aplicable al Plan Tarifario Básico en todos los estratos.

Los operadores tendrán hasta el 1o de enero de 2007 para realizar los ajustes necesarios con el fin de cumplir con el tope anteriormente establecido.

2.2.5 Subsidios y contribuciones

Los operadores de TPBCL sujetos al régimen regulado bajo el esquema de tope de precios, deberán aplicar los siguientes criterios para el cálculo de los cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV para el Plan Tarifario Básico:

a) Para efectos del cálculo de las contribuciones de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, se aplicarán los factores de contribución establecidos en el artículo 5.3.1.1 de la presente resolución a los diferentes cargos de cada uno de los planes ofrecidos en dichos estratos;

b) Para efectos del cálculo de las tarifas de los estratos I, II y III, se aplicarán las reglas previstas en el artículo [99](#) de la Ley 142 de 1994 conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{IV} \times (1 - FS_i) \quad (5.3)$$

Donde,

Ti = Tarifa aplicada al estrato i.

FSi = Factor de subsidio del estrato i.

i = Corresponde a los estratos I, II y III;

c) Se podrá otorgar subsidio al estrato III, de acuerdo con la disponibilidad de recursos provenientes de las contribuciones, y en concordancia con lo establecido en la Ley [142](#) de 1994 y la Ley 286 de 1996.

2.2.6 Esquema Tarifario para el servicio de TPBCLE

Para las localidades donde el operador regulado preste el servicio de Local Extendida, los componentes de la restricción regulatoria están sujetos a revisión y podrán ser modificados por la CRT.

<Notas de Vigencia>

- Anexo 5. modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. El Editor destaca que el Anexo 6. trataba (antes de la modificación introducida por esta misma norma) sobre "Metodología para determinación de tarifas de TPBCL" Ver Legislación anterior en el Anexo 6. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ANEXO 005.

VALORES MAXIMOS DE COSTO.

CM

PESOS (\$1999)

N° EMPRESAS Costo

M áximo

1 Empresas Públicas de Medellín - EEPPM 345.800

2 Empresas Públicas de Bucaramanga - EPB 355.300

3 Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Popayán - EMTEL 350.885

4 Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados S.A. E.S.P. -

EMTELSA 381.034

5 Empresa de Telecomunicaciones TELEOBANDO 324.129

6 Empresa de Telecomunicaciones del Huila - TELEHUILA 315.545

7 Empresa de Telecomunicaciones de Valledupar - TELEUPAR 397.530

8 Empresa de Telecomunicaciones de Tuluá -TELETULUA 385.700

9 Empresa de Telecomunicaciones de Tolima - TELETOLIMA 309.018

10 Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB 345.800

11 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Rosa - TELESANTARROSA 335.109

12 Empresa de Telecomunicaciones de Santa Marta - TELESANTAMARTA 407.387

N° EMPRESAS Costo

Máximo

- 13 Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P 368.600
- 14 Empresa de Telecomunicaciones de Palmira - TELEPALMIRA 381.180
- 15 Empresa de Telecomunicaciones de Nariño - TELENARIÑO 359.787
- 16 Empresa de Telecomunicaciones de Girardot - E.T.G. 410.605
- 17 Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena - TELECartagena 404.700
- 18 Empresa de Telecomunicaciones de Cali - EMCATEL 338.200
- 19 Empresa de Telecomunicaciones de Calarcá - TELECALARCA 406.600
- 20 Empresa de Telecomunicaciones de Buenaventura -
TELEBUENAVENTURA 318.775
- 21 Empresa de Telecomunicaciones de Armenia - TELEARMENIA 423.700
- 22 Empresa de Telecomunicaciones - TELECAQUETA 322.715
- 23 Empresa de Telecomunicaciones - TELEMAICAO 425.669
- COSTO MAXIMO TELECOM - 2000.

ANEXO 006.

PRECIOS MÁXIMOS POR MINUTO.

<Anexo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 2063 de 2009. El nuevo texto es el siguiente:>

ANEXO 006

TABLA 1 – GRUPO 1

Departamento	Municipio	Operador
Amazonas	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Antioquia	Medellín y los municipios conexos: Barbosa, Bello, Caldas, Carmen de Viboral, Copacabana, Envigado, Girardota, Guarne, Itagüí, La Ceja, La Estrella, La Unión, Marinilla, Sabaneta, Santuario	EPM Telecomunicaciones S. A. ESP
Yarumal		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Resto de municipios		EDATEL S. A. ESP
Arauca	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones

		S. A. ESP
Atlántico	Todos los municipios con excepción de Barranquilla y municipios conexos	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Bolívar	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Boyacá	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Caldas	Manizales y los municipios conexos: Palestina, Villamaría	EPM Telecomunicaciones S. A. ESP
Resto de municipios Caldas		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Caquetá	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Casanare	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Cauca	Todos los municipios con excepción de Popayán	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Cesar	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Chocó	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Córdoba	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Distrito Capital y Cundinamarca	Bogotá, D. C. y los municipios conexos: Soacha, Sibaté, Chía, Cota, Madrid, Mosquera, Funza, La Calera	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, S. A. ESP
Girardot		Empresa de Telecomunicaciones de Girardot, ETG S. A. ESP
Resto de municipios		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Guainía	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Guaviare	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Huila	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
La Guajira	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Magdalena	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Meta	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones

		S. A. ESP
Nariño	Ipiales	Teleobando S. A. ESP
Resto de municipios		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Norte de Santander	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Putumayo	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Quindío	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Risaralda	Pereira y los municipios conexos: Dosquebradas	Telefónica de Pereira S. A. ESP
Resto de municipios		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
San Andrés y Providencia	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Santander	Bucaramanga y los municipios conexos: Floridablanca, Girón, Piedecuesta	Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga S. A. ESP
Resto de municipios		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Sucre	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Tolima	Flandes	Empresa de Telecomunicaciones de Girardot, ETG S. A. ESP
Resto de municipios		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Valle del Cauca	Cali y los municipios conexos: Yumbo, Jamundí	Empresas Municipales de Cali –EMCAL- EICE ESP
Tuluá		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Buga		Bugatel S. A. ESP
Cartago		Telecartago S. A. ESP
Candelaria		Telepalmira S. A. ESP
Palmira		Telepalmira S. A. ESP
Resto de municipios		Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Vichada	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP
Vaupés	Todos los municipios	Colombia Telecomunicaciones S. A. ESP

ANEXO 006

TABLA 2 – GRUPO 2

<i>Subgrupo</i>	<i>Departamentos o localidades</i>	<i>Operador</i>	<i>Tope de precio \$/min 2005</i>
-----------------	--	-----------------	---

VALOR QUE DEBEN APLICAR LOS OPERADORES QUE APARECEN EN LA TABLA 2 PARA EL PARAMETRO ALPHA

<i>Operador</i>	<i>Departamento o localidad</i>	<i>Alpha</i>
-----------------	---------------------------------	--------------

<Notas de Vigencia>

- Anexo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 2063 de 2009, publicada en el Diario Oficial No. 47.283 de 6 de marzo de 2009.

- Anexo 6 modificado por el artículo [16](#) de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. El Editor destaca que el Anexo 5. trataba (antes de la modificación introducida por esta misma norma) sobre "Precios máximos por minuto" Ver Legislación anterior en el Anexo 5.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1250 de 2005:

ANEXO 006.

<Consultar artículo [16](#) de la Resolución 1250 de 2005>

Texto de la Resolución 87 de 1997, compilada por la Resolución 575 de 2002:

ANEXO 006.

METODOLOGIA PARA DETERMINACION DE TARIFAS DE TPBCL.

a) **COSTO MAXIMO (CM):** Valor máximo de costo por línea al año con base en el cual las empresas de TPBCL determinan los valores de los cargos tarifarios máximos del Plan Básico (sometido al régimen regulado);

b) **FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q):** Este factor permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL ofrece a sus clientes y ajustar las tarifas en forma concordante con dicha calidad. Su valor se establece a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2. del anexo 007 debidamente normalizados.

c) **INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC):** Índice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es calculado por el DANE y la meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República;

d) **FACTOR DE AJUSTE POR PRODUCTIVIDAD (X):** Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad en la prestación del servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del dos por ciento (2%) anual;

e) **COSTO MEDIO DE REFERENCIA (CMREF):** Valor de costo obtenido para cada empresa después de afectar su Costo Máximo (CM) con los factores de ajuste por calidad (Q), Índice de Precios al Consumidor (IPC) y productividad (X), que constituye la base sobre la cual se calculan los diferentes cargos tarifarios del plan básico del servicio de TPBCL. El CMREF máximo que los operadores pueden aplicar para determinar las tarifas, en ningún caso podrá ser superior a los valores máximos del CM establecidos para cada empresa operadora.

2. DETERMINACION DE TARIFAS - ESTRATO IV

2.1 Cálculo y Ajuste del Costo Máximo - CM Y DETERMINACION DEL CMREF

a) La empresa deberá tomar su correspondiente Costo Máximo (CM), para ajustar o establecer el CM de cada año. A partir de la siguiente expresión:

$$CM_t = CM_{t-1} (1 + IPC - X)$$

Donde:

CM: Costo Máximo permitido por la CRT para el plan tarifario básico.

IPC: Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X: Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%).

t: Corresponde al año de aplicación;

b) Cálculo del CMREF, se obtiene a partir del factor de ajuste por calidad (Q), descrito en el anexo 007 de la presente resolución.

$$CMREF_t = CM_t * Q$$

Donde:

CMREF: Costo obtenido para el año t , después de afectar el valor de su Costo Máximo (CM) con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el factor de productividad (X).

Q: Factor de Ajuste por calidad del servicio.

t : Corresponde al año de aplicación.

2.2 Determinación de la Tarifa de Conexión. Su valor se establecerá dentro del rango determinado entre el tope máximo y mínimo fijado a continuación:

a) Tope Máximo: Doscientos Ochenta y Nueve Mil Novecientos Veinte Pesos (\$289.920) moneda corriente;

b) Tope Mínimo: Setenta y Cuatro Mil Pesos (\$74.000) Moneda Corriente.

La presente restricción rige para el plan tarifario básico.

2.3 Determinación de los cargos fijo y de consumo.

a) Cálculo del Factor de Distribución (Fd), de acuerdo con la siguiente expresión:

$$Fd = CMREF - Cx$$

Donde:

Fd: Componente del CMREF máximo a ser recuperada por los cargos fijo y de consumo.

CMREF: Tope máximo del costo medio de referencia para cada empresa.

Cx: Componente del CMREF a ser recuperada por los cargos de conexión.

Donde:

Ccnx: Valor asignado por la empresa al cargo de conexión para el estrato IV, conforme con lo previsto en el numeral 2.2. del presente anexo.

Do: Corresponde al total de líneas en servicio actuales.

Di: Corresponden a la demanda incremental anual en líneas del plan expansión.

VP (Di): Valor presente de la demanda incremental, calculada con base en el plan de expansión presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

VP (Do + Di): Valor presente de la demanda total para los quince (15) años de vida útil del sistema. Presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997;

b) Cálculo de la Factura Promedio Mensual (Fprom), de acuerdo con las siguientes restricciones.

$$Fprom = (Fd/12)$$

Donde:

Fprom: Factura promedio mensual que permite calcular los valores máximos de los cargos fijo y de consumo:

c) Cálculo del cargo fijo (Cf) deberá cumplir las siguientes restricciones:

- *Tope máximo: Corresponderá al 50% con respecto a la factura promedio mensual.*

- *Tope mínimo: Corresponderá al 15% con respecto a la factura promedio mensual.*

Para determinar la tarifa del cargo fijo (Cf), la empresa de TPBCL podrá seleccionar su valor dentro de los topes antes mencionados.

*Cf = Fprom * (% Seleccionado)*

d) Cálculo del cargo por consumo (Cc), se hará con base en la siguiente expresión:

Donde:

Cc: Valor calculado para el cargo de consumo.

Cprom: Valor del consumo promedio por usuario ponderado de la empresa del año inmediatamente anterior a aquel al que se refiere el cálculo.

Cf: Valor resultante de la aplicación de las fórmulas y restricciones del literal c anterior.

2.4 Restricciones de los incrementos tarifarios.

a) La factura promedio ponderada de la empresa no podrá exceder en 20 puntos después de descontada la meta de inflación con respecto a la factura promedio ponderada del año anterior, solo para aquellas empresas que no hayan alcanzado el Costo Máximo - CM permitido;

b) Para determinar el cálculo de la Factura Promedio Ponderada se hará mediante la siguiente expresión:

Donde:

Fprom_Pt: Factura promedio ponderada de la empresa

Cfi: Cargo fijo para el estrato i

Cci: Cargo por consumo para el estrato i

Cpromi: Consumo promedio por usuario del estrato i

Li: Líneas en servicio del estrato i, para el año anterior.

LT: Total de Líneas en servicio para el año anterior.

i: Estratos socioeconómicos. Son I, II, III, IV, V y VI y la Categoría Industrial y Comercial.

Año t: Corresponde al año de aplicación;

c) Los incrementos correspondientes al crecimiento de la meta de inflación proyectada por el Banco de la República, podrán ser aplicados con la oportunidad que el operador determine;

d) Los operadores que aún no han alcanzado su Costo Máximo (CM) de que trata el literal (a) del numeral 1 del presente anexo, deberán aplicar los incrementos reales cada año, mensualmente, de forma gradual y lineal. El incremento real será la porción del incremento anual que supera la meta de inflación del respectivo año. Para el año 2000 los operadores que incrementen en términos reales deberán aplicar el mismo procedimiento a partir de la vigencia de la presente resolución y hasta el 31 de diciembre del año 2000.

e) Sin perjuicio de lo estipulado en los literales (c) y (d), los operadores deberán dar cumplimiento a lo establecido en literal (a) del presente numeral.

3. Cálculo de los cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV para el plan tarifario básico:

a) Tarifas máximas en estratos I, II y III. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos I, II y III, según las reglas previstas en el artículo [99](#) de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$Ti = Tref * (1 - Fsi)$$

Donde:

Ti: Tarifa aplicada al estrato i.

Tref: Tarifa calculada para el estrato IV.

Fsi: Factor de subsidio con cargo al estrato i.

i: Corresponde a los estratos I, II y III;

b) Tarifas máximas en estratos V, VI e Industrial y Comercial. Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, según las reglas previstas en el artículo [99](#) de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$Ti = Tref * (1 + Fci)$$

Donde:

Ti: Tarifa aplicada al estrato i.

Tref: Tarifa calculada para el estrato IV.

Fci: Factor de contribución con cargo al estrato i.

i: Corresponde a los estratos V, VI e Industrial y Comercial.

ANEXO 007.

CÁLCULO DEL FACTOR DE CALIDAD Q.

<Notas de Vigencia>

- El artículo [24](#) de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008, establece: "...modifica en lo pertinente lo establecido en el Anexo 007 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo del artículo [22](#) de la presente resolución"

El párrafo del artículo [22](#) establece:

"PARÁGRAFO. Para efectos del cálculo del Factor Q de que trata el Anexo 007 de la Resolución CRT [087](#) de 1997, modificado por la Resolución CRT [1250](#) de 2005, se tomarán los indicadores descritos en los Anexos [1](#) y [2](#) de la presente resolución".

<Anexo modificado por el artículo [16](#) de la Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:>

1.Determinación del factorde calidad (Q), a partir del año 2006.La determinación del factor Q, serealizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Donde:

Q:Factor Q de calidad.

Pk:Ponderador del indicador ik.

ik:Ultima medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

2.Indicadores de gestión utilizados para calcular el factor de calidad (Q).Para el cálculo del factor de calidad, se utilizarán los siguientes indicadores definidos en el artículo [10.4.4](#) de la Resolución CRT 087 de 1997.

1. Nivel de satisfacción del usuario.

<Concordancias>

Resolución CRT 2030 de 2008; Art. [24](#); Anexo [2](#)

2. Tiempo medio de reparaciónde daños.

<Concordancias>

Resolución CRT 2030 de 2008; Art. [24](#); Anexo 1 - [B](#)

3. Tiempo medio de instalaciónde nuevas líneas.

<Concordancias>

Resolución CRT 2030 de 2008; Art. [24](#); Anexo 1 - [C](#)

4. Número de daños por cadacien (100) líneas en servicio.

<Concordancias>

Resolución CRT 2030 de 2008; Art. [24](#); Anexo 1 - [A](#)

3.Normalización de los indicadores para calcular el factor Q. El valor del indicador obtenidoanualmente por las empresas operadoras, deberá normalizarse teniendo en cuenta los valores de referencia a que refiere el numeral 4 del presente año. Lanormalización se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

Indicadores de tendencia positiva

- a) Se deberá asignar cero puntocinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indicador sea menor igual, al mínimo establecido por la CRT;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual, al máximo establecido por la CRT;
- c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por la CRT, se deberá calcular el valor normalizado del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

Indicador	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Normalizado
1	0	1	0
2	0	1	0
3	0	1	0
4	0	1	0
5	0	1	0
6	0	1	0
7	0	1	0
8	0	1	0
9	0	1	0
10	0	1	0
11	0	1	0
12	0	1	0
13	0	1	0
14	0	1	0
15	0	1	0
16	0	1	0
17	0	1	0
18	0	1	0
19	0	1	0
20	0	1	0
21	0	1	0
22	0	1	0
23	0	1	0
24	0	1	0
25	0	1	0
26	0	1	0
27	0	1	0
28	0	1	0
29	0	1	0
30	0	1	0
31	0	1	0
32	0	1	0
33	0	1	0
34	0	1	0
35	0	1	0
36	0	1	0
37	0	1	0
38	0	1	0
39	0	1	0
40	0	1	0
41	0	1	0
42	0	1	0
43	0	1	0
44	0	1	0
45	0	1	0
46	0	1	0
47	0	1	0
48	0	1	0
49	0	1	0
50	0	1	0
51	0	1	0
52	0	1	0
53	0	1	0
54	0	1	0
55	0	1	0
56	0	1	0
57	0	1	0
58	0	1	0
59	0	1	0
60	0	1	0
61	0	1	0
62	0	1	0
63	0	1	0
64	0	1	0
65	0	1	0
66	0	1	0
67	0	1	0
68	0	1	0
69	0	1	0
70	0	1	0
71	0	1	0
72	0	1	0
73	0	1	0
74	0	1	0
75	0	1	0
76	0	1	0
77	0	1	0
78	0	1	0
79	0	1	0
80	0	1	0
81	0	1	0
82	0	1	0
83	0	1	0
84	0	1	0
85	0	1	0
86	0	1	0
87	0	1	0
88	0	1	0
89	0	1	0
90	0	1	0
91	0	1	0
92	0	1	0
93	0	1	0
94	0	1	0
95	0	1	0
96	0	1	0
97	0	1	0
98	0	1	0
99	0	1	0
100	0	1	0

Indicadores de tendencia negativa

- a) Se deberá asignar cero puntocinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al máximo establecido por la CRT;
- b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa es menor al mínimo establecido por la CRT;
- c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT, se deberá calcular el valor normalizado del indicador, de acuerdo con la siguiente expresión:

Indicador	Valor Mínimo	Valor Máximo	Valor Normalizado
1	0	1	0
2	0	1	0
3	0	1	0
4	0	1	0
5	0	1	0
6	0	1	0
7	0	1	0
8	0	1	0
9	0	1	0
10	0	1	0
11	0	1	0
12	0	1	0
13	0	1	0
14	0	1	0
15	0	1	0
16	0	1	0
17	0	1	0
18	0	1	0
19	0	1	0
20	0	1	0
21	0	1	0
22	0	1	0
23	0	1	0
24	0	1	0
25	0	1	0
26	0	1	0
27	0	1	0
28	0	1	0
29	0	1	0
30	0	1	0
31	0	1	0
32	0	1	0
33	0	1	0
34	0	1	0
35	0	1	0
36	0	1	0
37	0	1	0
38	0	1	0
39	0	1	0
40	0	1	0
41	0	1	0
42	0	1	0
43	0	1	0
44	0	1	0
45	0	1	0
46	0	1	0
47	0	1	0
48	0	1	0
49	0	1	0
50	0	1	0
51	0	1	0
52	0	1	0
53	0	1	0
54	0	1	0
55	0	1	0
56	0	1	0
57	0	1	0
58	0	1	0
59	0	1	0
60	0	1	0
61	0	1	0
62	0	1	0
63	0	1	0
64	0	1	0
65	0	1	0
66	0	1	0
67	0	1	0
68	0	1	0
69	0	1	0
70	0	1	0
71	0	1	0
72	0	1	0
73	0	1	0
74	0	1	0
75	0	1	0
76	0	1	0
77	0	1	0
78	0	1	0
79	0	1	0
80	0	1	0
81	0	1	0
82	0	1	0
83	0	1	0
84	0	1	0
85	0	1	0
86	0	1	0
87	0	1	0
88	0	1	0
89	0	1	0
90	0	1	0
91	0	1	0
92	0	1	0
93	0	1	0
94	0	1	0
95	0	1	0
96	0	1	0
97	0	1	0
98	0	1	0
99	0	1	0
100	0	1	0

4. Valores de referencia para la normalización de los indicadores utilizados en el factor de calidad (Q). Los valores mínimo y máximo aplicables a partir del 1o de enero de 2006 definidos en el Anexo [2G](#) de la presente resolución se mantendrán hasta que la CRT no disponga lo contrario.

5. Envío de la información para el cálculo del factor de calidad (Q). Los valores de los indicadores debidamente certificados por el auditor externo, deberán ser recibidos a satisfacción por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t. Estos valores deberán ser reportados por la gerencia de la empresa con la firma de auditor externo de gestión y resultados. Si los operadores no reportan la información relacionada con los indicadores que conforman el Q descritos en los numerales anteriormente enunciados, se tomará cero punto cinco (0.5) como valor indicador normalizado (ik), para el cálculo del factor Q.

6. Valores del factor Q para el año 2006

A partir del 1o de enero de 2006, el factor Q será aplicado con base en lo previsto en los numerales 1 al 5 del presente anexo.

<Notas de Vigencia>

- Anexo 7 modificado por el artículo 16 de la Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1040 de 2004:

ANEXO 007.

CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q).

1. DETERMINACION DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q), A PARTIR DEL AÑO 2001, la determinación del factor Q, se realizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

Donde:

Q: Factor Q de ajuste por calidad del servicio.

(Pk): Ponderador del indicador ik

(ik): Última medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

2. INDICADORES DE GESTION UTILIZADOS PARA CALCULAR EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad del servicio, se utilizarán los siguientes indicadores definidos en el artículo 10.4.4. de la resolución CRT - 087 de 1997.

1. Nivel de satisfacción del usuario.

2. Tiempo medio de reparación de daños.

3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas.

4. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio.

<El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003>
~~5. Grado de Servicio.~~

3. NORMALIZACION DE LOS INDICADORES PARA CALCULAR EL FACTOR Q. El valor del indicador obtenido anualmente por las empresas operadoras, deberá normalizarse teniendo en cuenta los valores de referencia a que se refiere el numeral 4 del presente anexo. La normalización se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

Indicadores de Tendencia Positiva

a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indicador sea menor o igual, al mínimo establecido por la CRT anualmente;

b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual, al máximo establecido por la CRT anualmente;

c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(\frac{0.5}{V_{\text{Máx}} - V_{\text{mín}}} \right) \text{Valor Indicador} + \left(\frac{0.5 V_{\text{Máx}} - V_{\text{mín}}}{V_{\text{Máx}} - V_{\text{mín}}} \right)$$

Indicadores de Tendencia Negativa

a) Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al máximo establecido por la CRT anualmente;

b) Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa es menor o igual al mínimo establecido por la CRT anualmente;

c) Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(-\frac{0.5}{V_{\text{Máx}} - V_{\text{mín}}} \right) \text{Valor Indicador} + \left(\frac{V_{\text{Máx}} - 0.5 V_{\text{mín}}}{V_{\text{Máx}} - V_{\text{mín}}} \right),$$

4. VALORES DE REFERENCIA PARA LA NORMALIZACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q). La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRT, establecerá cada año los valores mínimo y máximo que serán aplicables a partir de la vigencia del año siguiente, de acuerdo con la evolución del sector.

5. PONDERACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de calidad Ponderación

(Pk)

Nivel de satisfacción del usuario 20.0

Tiempo medio de reparación de daños 20.0

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas 20.0

Número de daños por cada 100 líneas en servicio 20.0

% de completación de llamadas exitosas en hora pico 20.0

Total 100

6. ENVIO DE LA INFORMACION PARA EL CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q). Los valores de los indicadores debidamente certificados por el auditor externo, deberán ser

recibidos a satisfacción por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones al menos una vez al año, en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t. Estos valores deberán ser reportados por la gerencia de la empresa con la firma de auditor externo de gestión y resultados. Si los operadores no reportan la información relacionada con los indicadores que conforma el Q descritos en los numerales anteriormente enunciados, se tomará cero punto cinco (0.5) como valor indicador normalizado (ik), para el cálculo del factor Q.

7. VALORES DEL FACTOR Q, PARA EL AÑO 2000

a) El factor Q, será igual a uno (1) hasta el 1 de abril del año 2000;

b) Entre el 2 de abril y el 31 de diciembre del año 2000, se asignará el valor de uno (1) al factor de ajuste de calidad Q, si el operador reporta los valores de los indicadores de calidad antes del primero (1º) de abril de 2000. En caso contrario Q equivaldrá a cero punto ochenta y cuatro (0.84);

c) A partir del primero (1) de enero del año 2001, el factor Q será calculado con base en lo previsto en los numerales 1. al 5. del presente anexo.

ANEXO No. 008.

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CARGOS DE ACCESO.

<Anexo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Anexo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Concordancias>

Resolución 1763 de 2007; Anexo [1](#); Anexo [2](#)

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ANEXO No. 8.

CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL

PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CARGOS DE ACCESO

EMPRESA GRUPO

EPM MEDELLIN UNO

ETB UNO

EDT BARRANQUILLA DOS

EMCALI DOS

EMTELSA DOS

METROTEL DOS

TELEBUCARAMANGA DOS

TELECARTAGENA DOS

TELEFÓNICA DE PEREIRA DOS

EDATEL TRES

ET GIRARDOT TRES

EMTEL POPAYÁN TRES

TELBUENAVENTURA TRES

TELEARMENIA TRES

TELECALARCA TRES

TELECAQUETA TRES

TELECOM TRES

TELEHUILA TRES

TELEMAICAO TRES

TELENARIÑO TRES

TELEOBANDO TRES

TELEPALMIRA TRES

TELESANTAMARTA TRES

TELESANTAROSA TRES

TELETOLIMA TRES

TELETULUA TRES

TELEUPAR TRES

Nota: Las empresas de TPBCL que no se encuentren en este listado deberán aplicar como tope los valores de cargos de acceso por uso o por capacidad que correspondan al operador de TPBCL que concurra en el respectivo mercado en que operen.

INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPP_t}{IPP_0} \right)^a * \left(\frac{ISS_t}{ISS_0} \right)^b * \left(\frac{US\$ A_t}{US\$ A_0} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.

ISS = Índice de salario mínimo de empleados.

US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en Colombia.

t = Fecha de reajuste de la tarifa.

o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

a = 0.330, b = 0.290 y c = 0.380.

2. Momento de Aplicación.- El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR aplica a partir del siguiente día a aquel en el que se verifica la variación en el IAT. La comunicación de las variaciones deberá ser informada al operador que debe realizar el pago, a más tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

ANEXO 009.

METODOLOGÍA PARA CALCULAR EL CARGO POR TRANSPORTE DEL CARGO DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA DE LOCAL EXTENDIDO.

<Anexo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007>

<Notas de Vigencia>

- Anexo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 1763 de 2007, publicada en el Diario Oficial No. 46.835 de 7 de diciembre de 2007.

<Legislación Anterior>

Texto original de la Resolución 87 de 1997, versión Resolución 575 de 2002:

ANEXO 9. La prueba de imputación para calcular el cargo por transporte de que trata el numeral 4.2.2.23.2. del artículo 4.2.2.23. de la presente resolución, se podrá hacer de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago. A continuación se presentan dos posibles alternativas; si el operador escoge una alternativa distinta de las presentadas, deberá remitir a la CRT la metodología utilizada.

1. POR RUTA

El valor del cargo por transporte se calculará ruta por ruta basado en la tarifa al usuario por una comunicación que preste el operador de TPBCLE entre el municipio en donde se encuentra el nodo de interconexión y ese usuario.

Se obtiene la tarifa promedio ponderada del cargo variable por consumo de la TPBCLE desde el punto de interconexión hasta el abonado final, a este valor se le resta el cargo de acceso y uso de la red local de que trata la tabla denominada cargos de acceso máximos por minuto, contenida en el artículo 4.2.2.19. de la presente resolución, en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_i^n \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

Donde "i" indica el tipo de tarifas (ej. Tarifas reducidas por horario, paquetes especiales, etc.).

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido } j = \text{Tarifa Promedio } j - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

j= Ruta para la cual se calcula el cargo.

2. POR PROMEDIO

El cargo por transporte será uno solo para toda la red local extendida y estará basado en la tarifa promedio ponderada por consumo local extendido que se les cobra a todos los usuarios de TPBCLE, de la siguiente manera:

Se calcula el promedio ponderado de las tarifas desde los municipios en donde se encuentra cada nodo de interconexión hacia cada destino y a ese valor se le resta el Cargo de Acceso y Uso de que trata la tabla denominada cargos de acceso máximos por minuto, contenida en el artículo 4.2.2.19. de la presente resolución en cada extremo:

$$CV + \alpha \times CB \leq P_{i/n} \times Q_{i-1}$$

"i" indica el valor de la tarifa desde el nodo de interconexión hasta cada destino, y n es el número de destinos o bandas.

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido} = \text{Tarifa Promedio} - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

ANEXO 010.

<Anexo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1914 de 2008. Rige a partir del 1o. de enero de 2010. El nuevo texto es el siguiente:>

Matriz de numeración para acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados Esquema 1XY

	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
x											
Y 0	Reserva	Reclamo aseo	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operador a Informaci ón LDN	Reserva	Operador a Informaci ón LDN
1	Reserva	Atención de Desastres	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Nacional	Reserva	Operador a Nacional	Reserva	Operador a Nacional
2	Reserva	Policía	Fiscalía	Cruz Roja	Procuradur ía	Fuerzas Armadas	Reserva	Reserva	Reserva	Informaci ón y Daños Telefónic os tpbc operador a C	Reserva
Y 0	Reserva	Reclamo aseo	Reserva	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información LDN	Reserva	Operador a Informaci	Reserva	Operador a Informaci

							ón LDN		ón LDN	
3	Reserva	Directorio por Operadora	Número Único Nacional de Emergencias	Información Entidades Prestadoras de Salud	Personería	Departamento Administrativo de Seguridad DAS	Reserva	Reserva	Reserva	
4	Reserva	Información y Daños Telefónicos tpbcl operador A	Reserva	Defensa Civil	Servicio de Desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	Daños GAS	1XYZZ' Información tpbcl	Información y daños telefónicos tpbcl operador D	IXYZZ', Operador a tpbcl	
5	Información y reclamos Trunking	Daños Energía	Secretaría de Salud-Ambulancia	Reserva	Reserva	Reserva	Antisecuestro, antiterrorismo y antieatorción	Reserva	Reserva	Proyectos Especiales de Entidades Territoriales
6	Denuncias maltrato a la infancia	Daños Acueducto	Tránsito departamental	Reserva	Asistencia de Emergencias Fuerzas Militares	CAI-Policía Nacional	Inteligencia Policía Nacional	Reserva	Información y daños telefónicos tpbcl operador E	Reserva
7	Reserva	Servicio Información Hora	Tránsito Municipal	Información Hospitalaria	Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión ff.mm	DIJIN	Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	Información y daños telefónicos tpbcl Operador B	Información y daños telefónicos tpbcl Operador F	Reserva
8	Información y reclamos celular Red A	Información y reclamos PCS	Reserva	Reserva	Reserva	Operadora Información Idi	Reserva	Operadora Información LDI	Reserva	Operadora Información LDI
9	Información y reclamos celular Red B	Bombero	Reserva.	Reserva	Reserva	Operadora Internacional	Reserva	Operadora Internacional	Reserva	Operadora Internacional

Clasificación de la numeración para el acceso a los servicios semiautomáticos y especiales de abonados esquema 1XY

Modalidad 1

Servicio

Número 1XY

Atención de desastres

111

Policía

112

Bomberos

119

Número único de emergencias

123

Ambulancia

125

Tránsito departamental

126

Tránsito municipal

127

Cruz Roja

132

Defensa Civil	144
Asistencia de emergencias - Fuerzas Militares	146
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (FF. MM.)	147
CAI - Policía Nacional	156
Antisecuestro, antiterrorismo y antiextorsión (Policía)	165

Modalidad 2

Servicio	Número 1XY
Información y reclamos Trunking	105
Información y Reclamos TMC Red A	108
Información y Reclamos TMC Red B	109
Reclamos Aseo	110
Información y daños telefónicos TPBCL - Operador A	114
Daños Energía	115
Daños Acueducto	116
Información y Reclamos PCS	118
Información LDN	150
Operadora LDN	151
Servicio de desmovilización de los grupos ilegales alzados en armas	154
Información LDI	158
Operadora LDI	159
Daños Gas	164
Información LDN	170
Operadora LDN	171
1XYZ para información TPBCLD	174
Información y daños telefónicos TPBCL - Operador B	177
Información LDI	178
Operadora LDI	179
Información y daños telefónicos TPBCL - Operador C	182
Información y daños telefónicos TPBCL - Operador D	184
Información y daños telefónicos TPBCL - Operador E	186
Información y daños telefónicos TPBCL - Operador F	187
Información LDN	190
Operadora LDN	191
1XYZ para operadora TPBCLD	194
Información LDI	198
Operadora LDI	199

Modalidad 3

Servicio	Número 1XY
Denuncia maltrato a la infancia	106

Servicio de información hora	117
Fiscalía	122
Información Entidades Prestadoras de Salud	133
Información hospitalaria	137
Procuraduría	142
Personería	143
Fuerzas Armadas	152
DAS	153
DIJIN	157
Inteligencia Policía nacional	166
Información de actividades de tráfico, comercialización y consumo de narcóticos	167

Modalidad 4

Servicio	Número 1XY
Directorio por Operadora	113
Proyectos especiales de Entidades Territoriales	195

<Notas de Vigencia>

- Anexo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1914 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.115 de 17 de septiembre de 2008. Rige a partir del 1o. de enero de 2010. Los artículos 1 y 2 adicionan, a partir de la entrada en vigencia de la resolución el anexo 10 vigente.

- Anexo adicionado por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003, según lo dispuesto en el artículo [16](#).

<Legislación Anterior>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

<Este anexo debe ser consultado en el PDF del Diario Oficial.>

ANEXO 011.

FORMATO DE SOLICITUD DE NUMERACIÓN.

<Anexo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008>

<Notas de Vigencia>

- Anexo derogado por el artículo [16](#) de la Resolución 2028 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

- Anexo 11 modificado por el artículo [7](#) de la Resolución 1237 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.928 de 03 de junio de 2005.

- Anexo adicionado por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003, según lo dispuesto en el artículo [16](#).

<Legislación Anterior>

Texto modificado por la Resolución 1237 de 2005:

ANEXO 11.

<Consultar el nuevo Formato en el [Anexo](#) de la Resolución 1237 de 2005>

Texto adicionado por la Resolución 644 de 2003:

<Este anexo debe ser consultado en la carpeta de anexos/Resoluciones CRT/ Resolución 644 de 2003 como documento PDF>

ANEXO 012.

FORMATO DE SOLICITUD DE CÓDIGOS DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN.

<Este anexo debe ser consultado en la carpeta de anexos/Resoluciones CRT/ Resolución 644 de 2003 como documento PDF>

<Notas de Vigencia>

- Anexo adicionado por la Resolución 644 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.157 de 11 de abril de 2003, según lo dispuesto en el artículo [16](#).