RESOLUCIÓN 7356 DE 2024

(abril 10)

Diario Oficial No. 52.723 de 10 de abril de 2024

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC número 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 3, 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, en virtud de lo ordenado por el artículo 5o de la Ley 2300 de 2023, y

CONSIDERANDO:

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

Que según lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política, la dirección general de la economía está a cargo del Estado, el cual intervendrá de manera especial, por mandato de la ley en los servicios públicos y privados, con el fin de racionalizar la economía, en aras del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo.

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, conforme lo disponen los artículos 1o y 2o de la Carta Fundamental y, en consecuencia, le corresponde asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.

Que de igual forma el mencionado artículo 365 establece que los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la Ley y que, en todo caso, al Estado le corresponde la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios.

Que de conformidad con el numeral 2 del artículo 2o de la Ley 1341 de 2009, el Estado propiciará escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión y futuro en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) y que permitan la concurrencia al mercado.

Que de conformidad con el numeral 4 del artículo 2o de la Ley 1341 de 2009, el Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las TIC, así como el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio.

Que de conformidad con el artículo 4o de la Ley 1341 de 2009, el Estado intervendrá en el sector TIC, entre otros, para proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios; promover la oferta de mayores condiciones de seguridad del servicio para el usuario final, incentivando acciones de prevención de fraudes en la red; promover y garantizar la libre y leal competencia y evitar el abuso de la posición dominante y las

prácticas restrictivas de la competencia.

Que de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin de lograr que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. Para estos efectos la CRC adoptará una regulación que promueva la inversión, la protección de los usuarios, la calidad de los servicios, la simplificación regulatoria, la neutralidad de la red, e incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la mencionada ley.

Que de conformidad con el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC deberá establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios. Adicionalmente, de conformidad con el numeral 12 del mismo artículo deberá regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones. También, de conformidad con el numeral 14 del referido artículo deberá definir por vía general la información que los proveedores deben proporcionar sin costo a sus usuarios o al público.

Que la Resolución CRT 1732 de 2007[(1)], dispuso en su artículo 65 una serie de reglas asociadas a las comunicaciones de índole comercial y publicitario enviada a través de mensajes cortos de texto - SMS - y mensajes multimedia - MMS - y especificó el derecho que tienen los usuarios a solicitar en cualquier momento la exclusión y confidencialidad de sus datos, así como la obligación de los operadores de consultar al usuario, respecto del uso de su información personal para fines comerciales y publicitarios.

Que posteriormente, ante el incremento en el envío de mensajes SMS y MMS con fines comerciales, mediante Resolución CRT 2015 de 2008 la Comisión introdujo modificaciones al texto original del artículo 65 de la citada Resolución CRT 1732, para que estos mensajes fueran enviados únicamente a aquellos usuarios que hubieran solicitado expresamente su remisión. Adicionalmente, se establecieron otras reglas frente a los mensajes con contenido comercial, como el derecho de los usuarios a solicitar la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos del proveedor de telecomunicaciones utilizadas para enviar este tipo de mensajes, para lo cual los usuarios podrán efectuar esta solicitud en cualquier momento, con la obligación por parte de los proveedores de proceder de manera inmediata ante dichas peticiones. Como complemento a lo anterior, también se establecieron franjas de horarios para el envío de estos mensajes a los usuarios.

Que mediante Resolución CRC 2229 de 2009, la Comisión creó el Registro de Números Excluidos (RNE) con el propósito de brindar a los usuarios de servicios móviles herramientas complementarias para controlar la recepción de SMS o MMS con fines comerciales y publicitarios no solicitados, a través de la inscripción de manera gratuita del número móvil a una base de datos administrada por la CRC, cuando no deseara la recepción de este tipo de mensajes.

Que las anteriores medidas fueron integradas a la modificación del RPU realizada a través de la Resolución CRC 3066 de 2011. Posteriormente, en el año 2014, mediante Resolución CRC 4458, fueron extendidas las medidas del RNE a mensajes a través de Servicio Suplementario de

Datos no Estructurados - USSD -. Posteriormente, la Resolución CRC 5111 de 2017[(2)], compilada en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionó una disposición que establece que el usuario que porte su número y este se haya inscrito con anterioridad al RNE debía actualizar la inscripción para que tuviera efecto.

Que mediante la Resolución CRC 6522 de 2022[(3)], se extendieron las obligaciones definidas en el RNE a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), permitiéndoles el acceso a dicho registro con el fin de que estos agentes realicen directamente la actualización de sus propias bases de datos utilizadas para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, tarea que antes era responsabilidad exclusiva de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM). Así mismo, la mencionada resolución estableció una obligación a los PRSTM de integrar la información contenida en el RNE con la información de solicitudes de exclusión que presenten los usuarios directamente a través de los diferentes medios de atención. Estas disposiciones entraron a regir en julio de 2023.

Que el 10 de julio de 2023 el Congreso de la República de Colombia expidió la Ley 2300, por medio de la cual se establecen medidas para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores. De acuerdo con su artículo 1o, dicha Ley tiene como objetivo proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados, tanto por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, como también por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

Que el artículo 5o de la Ley ordena que lo dispuesto en ella "se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario". Adicionalmente, el inciso 2 del mismo artículo ordena que "el Gobierno nacional a través del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones coordinará con la Comisión de Regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el Registro de Números Excluidos conforme lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses". Las anteriores disposiciones legales confieren a los consumidores el derecho a no recibir, mientras se encuentren registrados en el RNE, los mensajes o llamadas telefónicas de naturaleza comercial o publicitaria a que se refiere el citado texto del artículo 5o, previa la correspondiente adaptación de tal registro para esos efectos.

Que la adaptación del RNE de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023 deberá tener como fin, en primer lugar, garantizar que los consumidores que no deseen ser contactados a través de mensajes y de llamadas de carácter comercial y publicitario a través de los canales referidos en el inciso 1 del artículo 5o de la Ley puedan inscribirse en dicho registro. Y, en segundo lugar, la adaptación deberá garantizar que los productores y proveedores de bienes y servicios puedan acceder al RNE a consultar si los consumidores a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios están inscritos en el registro o no.

Que en relación con la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, el inciso 2 del artículo 5o dispone, que el Gobierno nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), coordinará con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE "conforme lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses". A su turno, el artículo 10 dispone que "la presente ley entrará en

vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias". Dado que la ley fue promulgada el 10 de julio de 2023, empieza a surtir efectos 3 meses después, es decir el 10 de octubre de 2023. Por tanto, si la Ley 2300 comienza a surtir efectos el 10 de octubre de 2023, el plazo de seis (6) meses a que se refiere el inciso 2 del artículo 5o de la Ley vence el 10 de abril de 2024.

2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO

Que teniendo en cuenta la expedición de la Ley 2300 de 2023, esta Comisión identificó que el RNE, en sus condiciones actuales, no contempla lo establecido en dicha ley. Lo anterior por cuanto, como se explicó, la Ley 2300 de 2023 amplió el alcance del RNE definido en la regulación general hoy vigente, para incluir ya no solo los mensajes de contenido publicitario enviados a través de mensajes cortos (SMS), sino ahora también aquellos enviados a través de aplicaciones o web, correos electrónicos, así como las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario. De este modo, entonces, esta Comisión identificó la necesidad de adelantar un proyecto regulatorio con el fin de adaptar, desde el punto de vista técnico, las condiciones operativas actuales del RNE, así como también la necesidad de modificar las disposiciones de la regulación general que así lo ameriten teniendo en cuenta lo ordenado por la Ley 2300 de 2023. De no avanzar en el referido proyecto, se estaría en una situación de incumplimiento de las disposiciones pertinentes de la Ley 2300 de 2023, con los riesgos legales que ello implica.

Que para efectos de resolver el problema identificado, esto es, que el RNE no contempla las condiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, esta Comisión considera apropiada la aplicación de una metodología de Análisis de Impacto Normativo simple, dado que las modificaciones que se plantean mediante la Ley 2300 de 2023, implican: (i) la alineación de los artículos del Régimen de Protección de Usuarios de los servicios de comunicaciones (RPU) de acuerdo con lo establecido en la Ley, por lo que se realiza una revisión y armonización de los artículos que hacen referencia al RNE y otras disposiciones relacionadas; (ii) que no existen alternativas de implementación, dado que los ajustes a la plataforma del RNE se harán conforme a las disposiciones de la Ley, y el tiempo y costos de dichas modificaciones dependen de las necesidades técnicas y operativas definidas por el equipo de desarrollo asignado por la Comisión a nivel interno; y (iii) que los costos se asocian únicamente al regulador, dado que las modificaciones a la plataforma del RNE no generan costos a los agentes regulados o a la sociedad más allá de los que implique el acceso a la plataforma que opera dicho registro.

3. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

Que con fundamento en los artículos 2.2.13.3.2 y 2.2.13.3.3 del Decreto número 1078 de 2015 y en el numeral 8 del artículo 8o de la Ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), entre el 4 y el 26 de abril de 2023, la CRC publicó el proyecto de resolución "por la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos contenidas el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones", junto con su respectivo documento soporte de la propuesta regulatoria, con el fin de garantizar la participación de todos los agentes interesados en el proceso de regulación de la iniciativa mencionada.

Que, a partir de los comentarios recibidos, se realizaron modificaciones a algunos aspectos de las medidas contenidas en la propuesta regulatoria publicada, en particular las que se indican a continuación:

i. Tiempo máximo para dejar de enviar mensajes SMS y USSD a quienes se hayan inscrito en el RNE: Respecto a la modificación del artículo 2.1.18.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, específicamente en lo relacionado con el término con que cuentan los PRST, los PCA y los Integradores Tecnológicos para dejar de enviarle mensajes SMS y USSD a los usuarios inscritos en el RNE que hayan solicitado su exclusión a través de ese canal, esta Comisión consideró adecuado mantener el término máximo de 5 días hábiles posteriores a la inscripción en el RNE. Lo anterior como quiera que para el bloqueo de los mensajes se requiere, de parte de tales agentes, la realización actividades de validación e interacción con la CRC. Por lo anterior la CRC no eliminará la disposición de los 5 días hábiles para el bloqueo de los SMS con fines publicitarios o comerciales por parte de los PRST, PCA e Integradores Tecnológicos.

ii. Anexos al contrato único: Respecto de la modificación al texto del acápite "Anexos al contrato" del Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, en la que se incluye la referencia a la Ley 2300 de 2023, dicha referencia también se incluirá en el texto del acápite del mismo nombre del Formato 2.3.2., sobre el contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía e internet y televisión por suscripción.

Que, por otro lado, es necesario destacar que, con ocasión de varios de los comentarios presentados a la propuesta regulatoria, durante la etapa de consulta esta Comisión aclaró varios aspectos que rodearon el diseño y elaboración de la presente resolución. En primer lugar, la Ley 2300 de 2023 ordenó la ampliación del RNE, para incluir ahora, además del envío de mensajes SMS, también la mensajería por aplicaciones o web, los correos electrónicos y las llamadas telefónicas. En este sentido, dicha ley calificó al RNE como una herramienta a través de la cual los consumidores y usuarios pueden manifestar su deseo de no ser contactados para fines comerciales y publicitarios a través de uno o varios de los canales antes indicados, lo que significa que todo productor y proveedor de bienes y servicios debe abstenerse de contactar a los consumidores a través de tales canales para fines comerciales y publicitarios si estos se encuentran inscritos en el RNE, lo que, a su vez, se traduce en que no es deber de los PRST, ni de los PCA, ni de los Integradores Tecnológicos, excluir, restringir, filtrar o bloquear los contactos comerciales y publicitarios que sean realizados a través de mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas. En segundo lugar, dado que fue la Ley 2300 de 2023 la que amplió el RNE para incluir nuevos canales de contacto, como lo ordena el artículo 5o de la Ley 2300 de 2023[(4)], es deber de la CRC implementar, dentro del término dispuesto en la ley, las medidas técnicas necesarias para adaptar la plataforma del RNE actual, de modo que quienes se inscriban en él puedan también solicitar la exclusión de los contactos comerciales y publicitarios a través de los nuevos canales establecidos por dicha ley, a saber, la mensajería por aplicaciones o web, los correos electrónicos y las llamadas telefónicas. En este contexto, la presente resolución únicamente tiene como propósito ajustar las disposiciones de la regulación general expedida por esta Comisión para que estén acordes con la voluntad del legislador expresada en la Ley 2300 de 2023.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto número 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios" expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5o de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia, sin embargo, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. Ello, por cuanto el objetivo general de esta resolución es adaptar la regulación que contempla el RNE de conformidad con la Ley 2300 de

2023 para ampliar su alcance. A su vez, sus objetivos específicos son: (i) incluir en el RNE la opción para los consumidores de inscribirse para excluir la recepción de mensajes comerciales o publicitarios a través de aplicaciones web y de correo electrónico, así como también llamadas de carácter comercial o publicitario; (ii) contar con información actualizada registrada por los usuarios en el RNE para mejorar su funcionamiento; (iii) facilitar la consulta del RNE a los productores y proveedores de bienes y servicios para efectos del cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley 2300 de 2023; (iv) identificar los demás elementos de la regulación vigente susceptibles de simplificación o modificación en relación con la adaptación del RNE a la Ley 2300 de 2023, e (v) implementar mecanismos de divulgación para que los usuarios conozcan herramientas para evitar la recepción de contenido comercial y publicitario no deseado.

En este sentido, con la actualización del Registro, a partir del 10 de abril de 2024, los ciudadanos podrán inscribirse para solicitar la exclusión de la recepción de mensajes comerciales o publicitarios por medio de aplicaciones de mensajería, web y de correo electrónico, así como también de llamadas telefónicas por parte no sólo de los PCA, IT y operadores, sino de cualquier productor o proveedor de bienes y servicios en el país, tal y como lo establece el artículo 5o de la Ley 2300 de 2023. Con base en las disposiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, la CRC modificará algunas disposiciones relacionadas con el ámbito de aplicación del RNE, dado que la referida ley amplía los canales de contacto cuya exclusión podrá solicitarse a través de la inscripción en el RNE y fija los horarios en los que se podrá contactar a los usuarios para fines comerciales y publicitarios. En esa medida, mediante esta resolución se busca alinear la regulación general de esta Comisión con las disposiciones contenidas en la Ley 2300 de 2023, lo que implica la inclusión en el texto de la regulación de los nuevos canales de contacto establecidos por la ley y la posibilidad de que cualquier productor y proveedor de bienes y servicios pueda consultar el RNE, así como también la modificación de las disposiciones regulatorias que refieren los anexos del contrato de servicios de comunicaciones, en el sentido de poder incluir en ellas la referencia a la Ley 2300 de 2023.

Así las cosas, ninguna de las medidas antes indicadas tienen incidencia sobre la libre competencia, en tanto no tienen por objeto ni como efecto limitar el número o variedad de competidores en un mercado relevante, ni tampoco impone conductas a empresas o a consumidores, ni modifica condiciones en las cuales son exigibles obligaciones que han sido previamente impuestas por la ley; y, finalmente, tampoco tiene por objeto o como efecto limitar la capacidad de las empresas para competir, ni tampoco reducir los incentivos existentes para competir, ni mucho menos limita el derecho a la libre elección o a la información en cabeza de los consumidores. En efecto, en el presente caso, se aclara que es la Ley 2300 de 2023 la que impone restricciones y obligaciones a los productores y proveedores de bienes y servicios, específicamente en lo que tiene que ver con la contactabilidad para fines comerciales y publicitarios, lo que a la postre podría afectar su capacidad para desenvolverse en el mercado, por lo que tal efecto no deviene de esta resolución, pues esta se limita a reproducir y dar cumplimiento a lo dispuesto por el legislador.

En consecuencia, de conformidad con el artículo 2o de la Resolución SIC 44649 de 2010 en concordancia con el artículo 6o del Decreto número 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que el documento de respuestas a comentarios y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta número

1456 del 14 de marzo de 2024 y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el 10 de abril de 2024 y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta número 462.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar la definición del Registro de Números Excluidos contenida en el Título I de 'DEFINICIONES' de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"**REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS (RNE)**. Base de datos en la que se podrán inscribir los consumidores y usuarios que no deseen ser contactados mediante el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario".

ARTÍCULO 2o. Modificar la Sección 18 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará así:

"SECCIÓN 18. MENSAJES Y LLAMADAS DE CONTENIDO PUBLICITARIO O COMERCIAL

ARTÍCULO 2.1.18.1. ACCESO AL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS. Toda persona que no desee ser contactada mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC. Quienes se inscriban en el RNE podrán solicitar, en cualquier momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro. La inscripción o eliminación al registro se hará efectiva a partir del día hábil siguiente.

La inscripción en el RNE no se referirá a los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre la confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Los productores y proveedores de bienes y servicios podrán acceder al RNE para efectos de conocer si los consumidores o usuarios a quienes pretenden contactar para fines comerciales o publicitarios se encuentran inscritos en él o no.

ARTÍCULO 2.1.18.2. HORARIO PARA EL ENVÍO DE PUBLICIDAD. El envío por parte de los PRST de mensajes publicitarios o comerciales a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico y las llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario solo podrán hacerse en el horario establecido en el artículo 3o de la Ley 2300 de 2023 o aquella que la adicione, sustituya o modifique.

ARTÍCULO 2.1.18.3. INFORMACIÓN DE SMS. Cuando el usuario contrate el servicio de SMS, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado

previamente al usuario), el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.

En todo caso, el usuario podrá consultar la información de que trata este artículo a través de la línea de atención telefónica.

ARTÍCULO 2.1.18.4 ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.

El envío de estos mensajes por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.4.1. El envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá hacerse cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.

2.1.18.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual este último procederá de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

2.1.18.4.3. En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

a) Los operadores móviles, PCA o Integradores Tecnológicos deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;

b) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador, PCA o Integrador Tecnológico tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;

c) El operador móvil debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE. Para el caso del PCA que está directamente conectado con el o los operadores móviles o del Integrador Tecnológico, esta obligación se suplirá a través de un aviso sobre el RNE en la página principal de su página web y a través de su línea gratuita, en caso de contar con una;

d) El operador móvil deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18.4.2.

2.1.18.4.4. La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador móvil, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18.4.5. La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.

2.1.18.4.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

2.1.18.4.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

2.1.18.4.8. Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

2.1.18.4.9. Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador móvil o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran.

ARTÍCULO 2.1.18.5. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET. Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario receptor de los mismos.

ARTÍCULO 2.1.18.6. PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS. Los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

☐ ARTÍCULO 3o. Modificar el Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título “ANEXOS TÍTULO II” Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

“FORMATO 2.3.1. DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: i) de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Formato, para la contratación de sus servicios por parte del usuario en modalidad pospago y; ii) de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad pospago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Formato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo.

En la cláusula denominada “CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término “cualquiera de nuestros medios de atención”, indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.

Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en pospago, se deberá replicar el módulo de “Condiciones Comerciales” del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad pospago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente Resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Formato. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co.

En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona “usted”. En consideración a que algunos operadores prefieren usar la forma “tú”, para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

El proveedor deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá solicitar esta copia a través de la línea de atención telefónica.

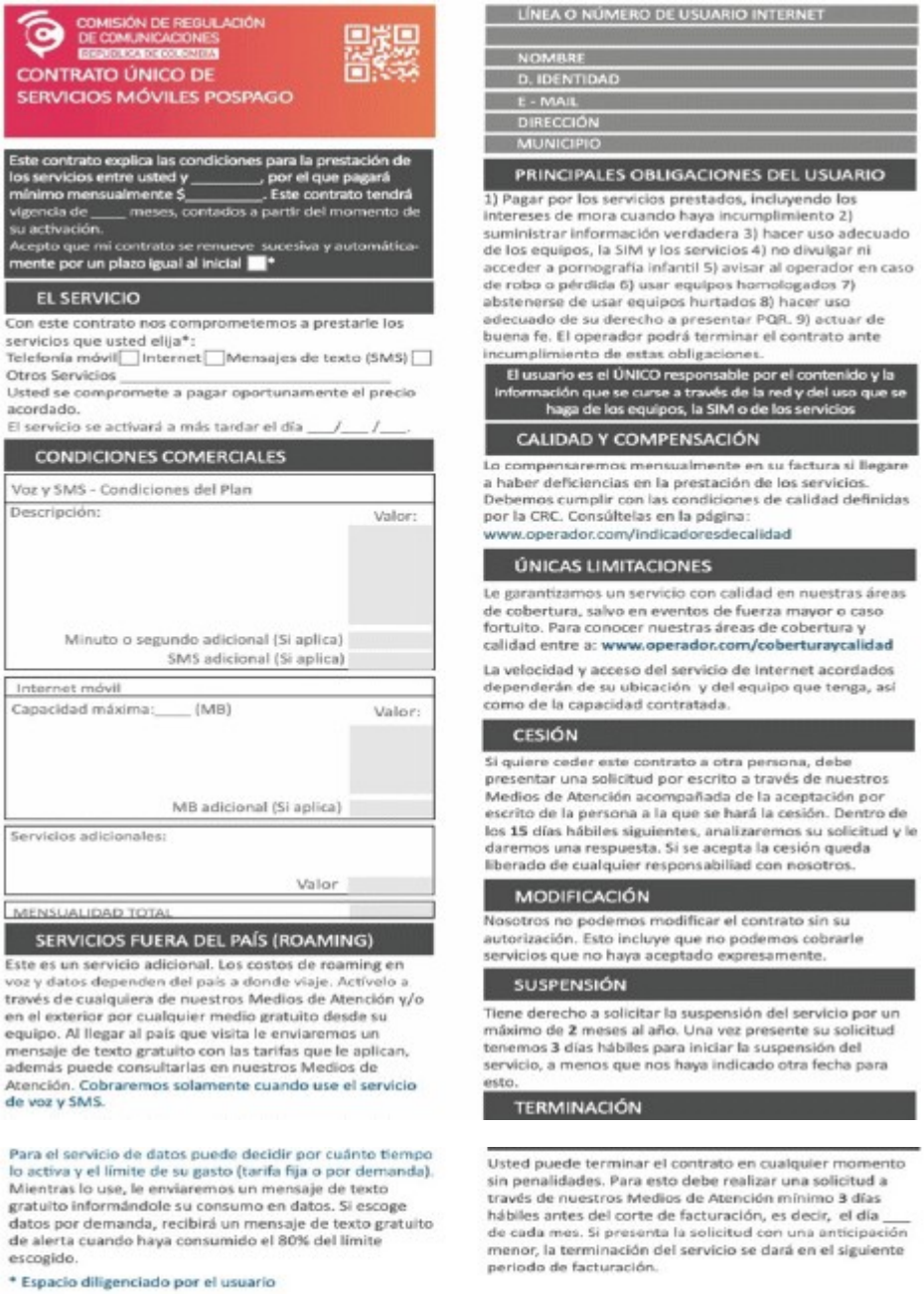
b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto número 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información

con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles.



COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del momento de su activación.
Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐*

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Telefonía móvil ☐ Internet ☐ Mensajes de texto (SMS) ☐
Otros Servicios _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día ___/___/___.

CONDICIONES COMERCIALES

Voz y SMS - Condiciones del Plan
Descripción: Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)
SMS adicional (Si aplica)

Internet móvil
Capacidad máxima:____ (MB) Valor:
MB adicional (Si aplica)

Servicios adicionales:
Valor

MENSUALIDAD TOTAL

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívelo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuánto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET
NOMBRE
D. IDENTIDAD
E - MAIL
DIRECCIÓN
MUNICIPIO

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecalidad

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CESIÓN

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

SUSPENSIÓN

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ___ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo **5** días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con **3** días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio.

Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con **20** días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene **6** meses para presentar la reclamación.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot,imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, remplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora 1 día.

LARGA DISTANCIA MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL DEBE SER REGISTRADO CON SU OPERADOR

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15** días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Modelo 2. Condiciones generales del servicio prepago.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace www.operador.com/precioprepago o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

1. TARIFAS
A. Tarifa minuto a mismo operador
B. Tarifa minuto a otro operador
C. Tarifas elegidos
D. Tarifa minuto a fijo nacional
E. Tarifas larga distancia internacional
F. SMS a mismo operador
G. SMS a otro operador
H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

2. SALDO
A. Fecha de vencimiento de su recarga
B. Cuánto dinero queda de su recarga

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los 30 días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo,y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora 1 día.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de 2 meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) actuar de buena fe.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace www.operador.com/roaming. Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, remplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp

COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.

2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

☐ ARTÍCULO 4o. Modificar el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, el cual aplica para servicios contratados bajo la modalidad pospago.

Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, la numeración del contrato, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre

disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima y el color del encabezado de cada módulo.

Adicionalmente, los proveedores del servicio de datos fijos con acceso satelital deberán incluir en la cláusula denominada “Calidad y Compensación” el siguiente texto: “Si su servicio corresponde a Internet satelital, el tiempo de respuesta de la red será superior al de otras tecnologías”.

En la cláusula denominada “CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)” el proveedor podrá retirar la referencia a oficinas físicas, si no se encuentra obligado a contar con este medio de atención de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1.25.2 del Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016. Asimismo, en caso de haber digitalizado alguna interacción con sus usuarios, deberá editar en la cláusula del contrato correspondiente a la respectiva interacción el término “cualquiera de nuestros medios de atención”, indicando los canales de atención a través de los cuales se puede adelantar la misma.

Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor u operador realice al mismo, debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios, se deberá replicar el módulo de “Condiciones Comerciales” del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores u operadores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor u operador y los textos que incluya deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcom.gov.co

En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona “usted”. En consideración a que algunos proveedores u operadores prefieren usar la forma “tú”, para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

Las cláusulas denominadas “Larga Distancia (Telefonía)” y “Cláusula de Permanencia Mínima”, dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado.

El proveedor u operador deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.

b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto número 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las leyes 1266 de 2008, 1581 de 2012 y 2300 de 2023, sobre datos personales y el derecho a la intimidad y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores u operadores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no se puede establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos.

Modelo contrato único de prestación de servicios fijos

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Nº00001

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente $_____. Este contrato tendrá vigencia de ____ meses, contados a partir del _____
El plazo máximo de instalación es de 15 días hábiles.
Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial ☐ *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:
Telefonía fija ☐ Internet fijo ☐ Televisión ☐
Servicios adicionales _____
Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.
El servicio se activará a más tardar el día ___/___ /___.

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Contrato No. _____
Nombre / Razón Social _____
Identificación _____
Correo electrónico _____
Teléfono de contacto _____
Dirección Servicio _____ Estrato _____
Departamento _____ Municipio _____
Dirección Suscriptor _____

CONDICIONES COMERCIALES CARACTERÍSTICAS DEL PLAN

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo) 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude 7) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 8) actuar de buena fe. El operador podrá terminar el contrato ante incumplimiento de estas obligaciones.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadores de calidad.

CESIÓN

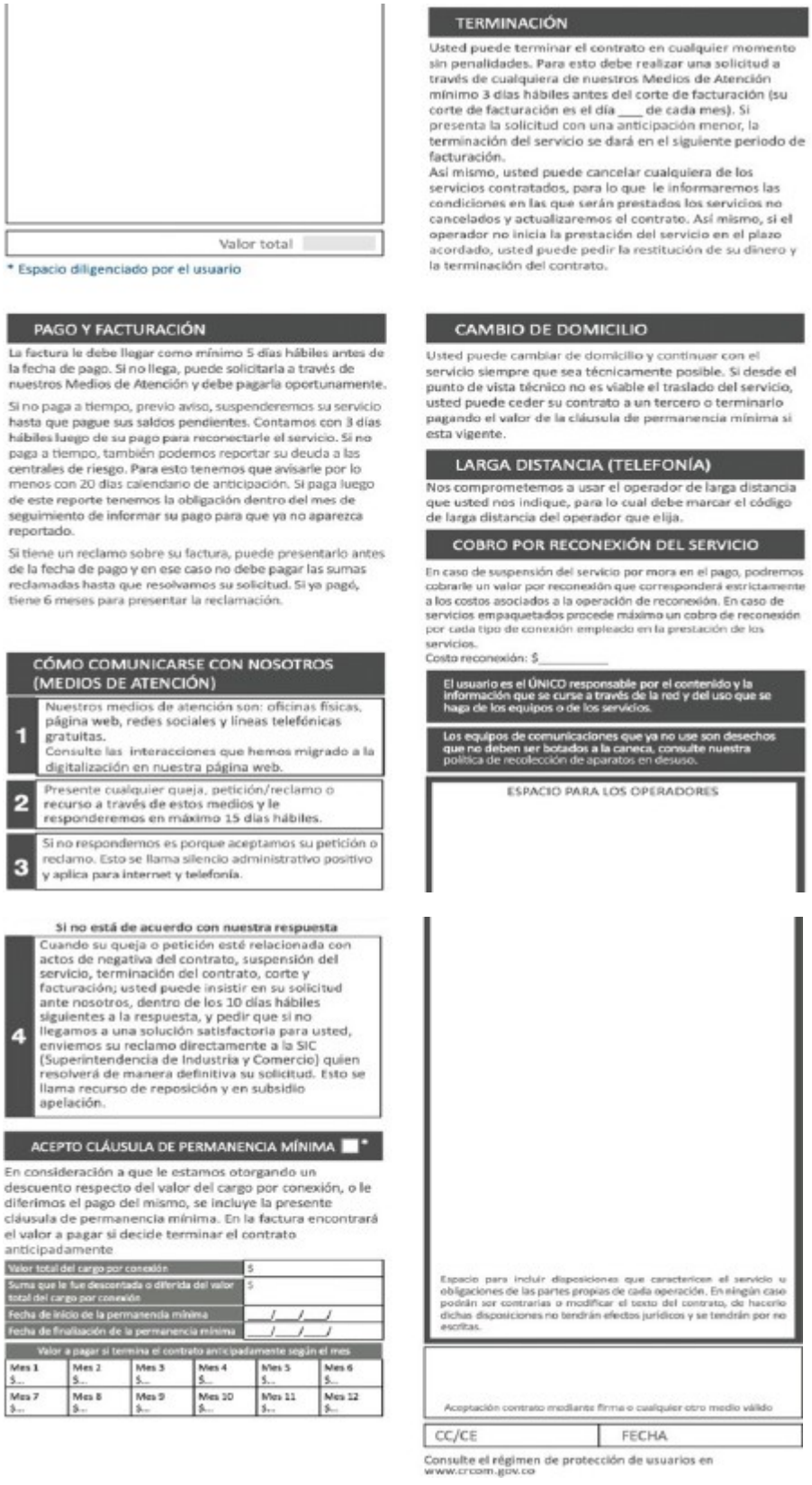
Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención, acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar la solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles de anterioridad al corte de facturación.

SUSPENSIÓN

Usted tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión.



Valor total

* Espacio diligenciado por el usuario

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
2. Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
3. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4. Cuando su queja o petición esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA ☐*

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/____
Fecha de finalización de la permanencia mínima	____/____/____

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes

Mes 1 $...	Mes 2 $...	Mes 3 $...	Mes 4 $...	Mes 5 $...	Mes 6 $...
Mes 7 $...	Mes 8 $...	Mes 9 $...	Mes 10 $...	Mes 11 $...	Mes 12 $...

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación (su corte de facturación es el día ___ de cada mes). Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Así mismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados, para lo que le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato. Así mismo, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: $_____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE	FECHA

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

ESPACIO DEJADO INTENCIONALMENTE EN BLANCO

☐

ARTÍCULO 5o. VIGENCIAS. La presente resolución empezará a regir a partir de su publicación en el **Diario Oficial**, a excepción del artículo 3, el cual empezará a regir el 10 de julio de 2024.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 10 de abril de 2024.

El Presidente,

Felipe Díaz Suaza.

La Directora Ejecutiva,

Lina María Duque del Vecchio.

NOTAS AL FINAL:

1. “Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”.

2. Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

3. Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones.

4. “Artículo 5. Lo dispuesto en la presente ley se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de menajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

El gobierno nacional a través del ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones coordinará con la comisión de regulación de Comunicaciones la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el registro de Números Excluidos conforme a lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses. (…)”.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Compilación Juridica MINTIC
n.d.
Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)