

Telecomunicaciones
**Derechos
de los
usuarios**

Resolución CRT 087 de 1997 (Actualizada hasta la
Resolución CRT 1040 del 9 de julio de 2004)

CRT

Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - República de Colombia



La **Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT)** presenta el manual “**derechos de los usuarios de telecomunicaciones**” con el objetivo de responder a las necesidades de información sobre los derechos y deberes de los usuarios de estos servicios, especialmente los de telefonía local, rural, local extendida, larga distancia, móvil e Internet.

Dentro de los objetivos estratégicos de la CRT está el de desarrollar una política efectiva de protección al usuario, para lo cual es básica la difusión de información, de tal forma que el consumidor tenga suficientes elementos para la toma de sus decisiones, maximizar sus niveles de satisfacción y defender sus propios derechos.

El manual está dividido en 10 secciones así:

1. **Autoridades de regulación, control, vigilancia y sanción del sector de telecomunicaciones.**
2. **Derechos y deberes de los usuarios y los operadores**
3. **El contrato de servicios de telecomunicaciones**
4. **Cláusulas de permanencia mínima**
5. **Servicio de Internet**
6. **Telefonía pública**
7. **Servicios prepago**
8. **Tarifas**
9. **Facturas**
10. **Peticiones, quejas y reclamos**

Antes de entrar en materia, es importante aclarar que en Colombia las normas definen primordialmente dos tipos de servicios en los cuales nos basaremos en el desarrollo de este documento:

Los servicios domiciliarios: Estos son el servicio de telefonía local, telefonía rural, el de telefonía local extendida (departamental) y el servicio de telefonía de larga distancia (nacional e internacional).

Los servicios no domiciliarios: Son todos los demás, como el de telefonía móvil celular, el servicio móvil de PCS, el acceso a Internet, entre otros.

Esta aclaración es importante porque dependiendo de si los servicios son domiciliarios o no domiciliarios existen algunas diferencias sobre las reglas que rigen la relación de los operadores con sus usuarios.

1. AUTORIDADES DE REGULACIÓN, CONTROL, VIGILANCIA Y SANCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES



En el sector de las telecomunicaciones en Colombia, existen varias autoridades encargadas de distintas funciones dentro de la organización del Estado. La **Comisión de Regulación de Telecomunicaciones** se encarga, como su nombre lo indica, de regular, y las **Superintendencias** se encargan de controlar, vigilar y sancionar a las empresas de telecomunicaciones para que cumplan con lo que la regulación ha definido en materia de protección a los usuarios.

¿Qué es la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones?

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones es el organismo estatal de carácter técnico encargado de establecer la regulación del mercado de las telecomunicaciones en Colombia, con el propósito de promover tanto el desarrollo del sector como la prestación eficiente de los servicios de telecomunicaciones a todos los usuarios, dentro de los lineamientos definidos por el Estado, a través de la promoción de la competencia, la inversión en el sector y su integración al ámbito internacional.

¿Qué es Regular?

Regular significa **expedir las normas** que dicen lo que las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, sometidas a su regulación, pueden hacer y lo que no pueden hacer. En su función de regular, la CRT ha expedido normas de diversa índole, por ejemplo, el régimen de tarifas y el régimen de protección a usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

¿Qué es la Superintendencia de Servicios Públicos?

Es la autoridad de control, inspección y vigilancia de las empresas prestadoras de servicios públicos **domiciliarios** de telecomunicaciones. Dentro de las labores de la Superintendencia de Servicios Públicos se encuentran las siguientes:

- Vigilar que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios cumplan con la Ley 142 de 1.994, con sus normas reglamentarias y las que expida la CRT.
- Vigilar que se cumplan los contratos de condiciones uniformes celebrados entre las empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones y los usuarios.
- Verificar que los subsidios se destinen a las personas de menores ingresos.
- Vigilar que las empresas de telecomunicaciones domiciliarias cumplan con los indicadores de gestión señalados por la CRT.
- Vigilar que las obras, equipos y procedimientos cumplan con los requisitos técnicos señalados por el Ministerio de Comunicaciones.
- Investigar las irregularidades que se presenten en las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios,
- Solicitar documentos y practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus demás funciones.
- Sancionar a las empresas prestadoras servicios públicos domiciliarios cuando no cumplan las normas a que están obligadas.

¿Qué es la Superintendencia de Industria y Comercio?

La Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad de control, inspección



Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones

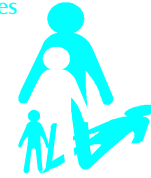
y vigilancia de las normas de libre y leal competencia y encargada de proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores en los servicios **no domiciliarios** de comunicaciones.

2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y LOS OPERADORES

¿Cuáles son mis derechos como usuario?

Usted tiene derecho a:

- A **elegir el operador** que más le convenga para la prestación del servicio
- A **firmar un contrato de prestación de servicios**. Este contrato debe ser claro y debe contener todas las condiciones para la prestación del servicio.
 - Una copia del contrato debe ser entregada al suscriptor o usuario al momento de la suscripción o cuando lo solicite.
 - Las cláusulas del contrato deben ser claras para el usuario. En el caso de la telefonía local, los operadores publican el contrato de servicios en el directorio telefónico y los operadores de servicios no domiciliarios deben entregarlo al momento en que se firma. En el caso de la telefonía de larga distancia y de teléfonos móviles en prepago, no existe un contrato físico porque el sólo uso del servicio ya implica un contrato “tácito” entre el operador y el usuario.
 - Los contratos deben ser leídos cuidadosamente por los usuarios porque allí se indican todas las condiciones para la prestación del servicio, las causales de terminación del contrato, suspensión del servicio, sanciones, multas y en general los derechos y obligaciones de la empresa y del suscriptor.
- A **la instalación del Servicio**: El usuario tiene derecho a que la empresa le comience a prestar el servicio en los plazos establecidos en el contrato. Para el caso de la telefonía local, el inicio en la prestación del servicio debe ser antes de tres (3) meses desde que el usuario lo solicita y para los servicios no domiciliarios debe ser máximo en treinta (30) días calendario. Si vencidos estos plazos no le han comenzado a prestar el servicio, usted puede pedir que le devuelvan su dinero y la devolución del equipo comprado (si aplica) dentro de los cinco (5) días siguientes a la solicitud de devolución. También puede pactar un nuevo plazo con el operador.
- A **Recibir el servicio de forma continua y eficiente y con calidad**.
- A **la reconexión del servicio cuando ha pagado la factura**. Antes de que le suspendan el servicio, el operador debe informarle los motivos y las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con el contrato. Una vez usted haya cancelado el valor de la factura, el operador deberá rehabilitar el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si el operador no cumple con ese término, usted tiene derecho a que le devuelvan lo que pagó por reconexión del servicio, abonando el valor en la factura siguiente.
- A **que le cobren lo que efectivamente consumió**.
- A **presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos** ante el operador que le presta el servicio.
- A **recibir información sobre las tarifas**. Todos los operadores de telecomunicaciones deben tener un número gratuito de atención al cliente, donde le informen las tarifas, y recepcionen peticiones, quejas y reclamos sobre la facturación, atender cualquier solicitud y conocer el estado de sus peticiones, quejas y reclamos.



- A **realizar llamadas a los números de emergencia** en forma gratuita y aunque el servicio haya sido suspendido.
- Al **Multiacceso**. Es decir, que pueda marcar por cualquiera de los 3 operadores de larga distancia desde la línea fija o desde la línea móvil. Para el caso de la línea móvil, solo hay multiacceso para llamadas de larga distancia internacional, porque a través de su red cursan llamadas de larga distancia nacional.
- A **recibir un directorio telefónico gratuito** y a ser incluido o excluido en el directorio telefónico de páginas blancas de manera gratuita.
 - Deben incluir nombre, dirección y número telefónico de los usuarios. Si en su municipio hay más de un operador prestando servicios de telefonía local, el directorio debe incluir la información de los abonados de todos los operadores.
 - Deben tener toda la información sobre los números de emergencia, información, atención de reclamos, indicativos de larga distancia nacional e internacional, prefijos de los operadores de larga distancia, información sobre reclamos de otros servicios públicos y debe incluir el contrato de prestación del servicio telefónico (condiciones uniformes).
 - Los operadores que no entreguen un directorio telefónico impreso deberán ofrecerle el servicio de información por operadora sin ningún cobro adicional. (Por ejemplo en telefonía móvil).

¿Cuáles son mis deberes como usuario?

Como usuario usted debe:

- **Cumplir** con su parte del contrato de servicio. Respetar los términos y las condiciones pactadas.
- **Cuidar** las instalaciones internas y los equipos proporcionados por la empresa.
- **Controlar** el acceso que tienen otras personas a su teléfono.
- **Usar** el servicio de manera responsable.
- **Pagar** oportunamente el servicio utilizado.
- **Denunciar** fraudes o irregularidades en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- **No** realizar uso fraudulento de los servicios de telecomunicaciones.

¿Cuáles son derechos de las empresas de telefonía?

Los operadores tienen derecho a:

- A **cobrar** intereses si usted se atrasa en el pago.
- A **suspender** el servicio si usted no ha cumplido con los términos pactados sobre el pago de la factura en el contrato.
- A **cobrar** al usuario por la reconexión del servicio.
- A **reportar** al usuario a una central de riesgos si éste no paga el servicio

¿Qué obligaciones tienen las empresas de telefonía?

Tienen obligación de:

- Garantizar la prestación del servicio de forma **continua y eficiente**.
- Suministrar los servicios con **calidad**.
- **Respetar** los derechos de los usuarios.
- Cumplir las normas que regulan el servicio siguiendo los principios de **igualdad, no discriminación y libre competencia**.



Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones

- Proporcionar **información clara** en todo momento sobre las condiciones de prestación del servicio.
- **Facturar** el servicio a tiempo.
- **Garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones**. Las empresas de telefonía están obligadas a adoptar todas las medidas necesarias que garanticen, preserven y mantengan la confidencialidad de la comunicación de las personas que utilizan sus servicios.
- Disponer de oficinas de **atención a los usuarios**, en las cuales debe recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Disponer de una línea de **atención gratuita** en la que resuelvan preguntas relacionadas con el servicio, atención de peticiones, quejas y reclamos
- Suministrar de forma gratuita a los usuarios las llamadas a los **números de urgencia** aun en el caso en que el servicio haya sido suspendido.
- **Cobrar las mismas tarifas** a los abonados del mismo estrato
- Informar al usuario el momento en que se empieza a cobrar la llamada cuando responde un sistema de correo de voz.
- Proporcionar información clara sobre las **promociones y ofertas**. Los operadores de telecomunicaciones deben informar a los usuarios la vigencia de las promociones y ofertas o si estas están sujetas a la disponibilidad de inventarios.
- Ofrecer a los usuarios un sistema de **identificador de llamadas** cuando sea técnicamente posible. Por ser un servicio suplementario los operadores podrán cobrar un valor por la identificación de llamadas.

Adicionalmente, los operadores y usuarios deberán cumplir con lo pactado en el contrato de prestación del servicio.

3. EL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

¿Qué es la solidaridad en un contrato de telefonía fija?

Es la **responsabilidad** que tienen el **propietario** del inmueble, el **suscriptor** y el **usuario**, frente a las obligaciones y derechos del contrato de servicios públicos. Si se incumple la obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro de los términos previstos en el contrato, el cual no excederá de dos (2) períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple esta obligación de suspender el servicio dentro del término antes señalado, se romperá la solidaridad.

En el caso en que exista un contrato de arrendamiento, este hecho deberá informarse por escrito a la empresa y el arrendatario deberá constituir **garantía** a favor de la empresa, con el fin de que la solidaridad entre el arrendador y el arrendatario se rompa. De esta manera, ni el arrendatario ni el inmueble serán responsables por la falta de pago de los servicios que haya consumido el arrendatario.

En todo caso, las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos pueden ser cobradas mediante un proceso ejecutivo, en donde la factura de servicios públicos expedida por la empresa y debidamente firmada por su Representante Legal será el documento que sirva de base para iniciar dicho proceso ante un juez de la República.

¿El arrendador debe responder por las deudas de los servicios de telefonía local y de larga distancia generadas por su arrendatario, cuando no ha dado autorización

alguna para la instalación de nuevas líneas?

En virtud de la solidaridad, las deudas derivadas de la prestación del servicio público podrán ser cobradas por la empresa al propietario o al arrendatario, a elección de la empresa, cuando ninguno de los dos haya puesto en su conocimiento la existencia o terminación del contrato de arrendamiento y el arrendatario no haya constituido la garantía exigida por la empresa para asegurar el pago del servicio.

El arrendatario puede solicitar la instalación de nuevas líneas sin autorización del propietario del inmueble, para lo cual debe constituir garantía a favor de la empresa con el fin de garantizar el pago de sus obligaciones.

Si el arrendatario no paga oportunamente la factura, la empresa de servicios públicos puede suspender la prestación del servicio o acudir a la garantía constituida, para hacer efectivo el pago de los servicios consumidos por el arrendatario, respecto a la línea que solicitó.

¿Qué información deben contener los contratos de telefonía móvil?

En los contratos de servicio deberá informarse al suscriptor **sobre las características del servicio**, tales como:

- Área de cubrimiento.
- Causales de terminación del contrato por cada una de las partes.
- Causales de suspensión del servicio.
- Sobrecostos por roaming si aplica.
- Servicios que no generan costo para el suscriptor.
- Demás condiciones relativas a la prestación del servicio.
- Cláusulas de permanencia mínima.

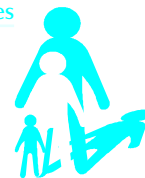
¿Cuáles son las causas para terminar el contrato?

- Que las partes se pongan de **acuerdo** para que eso suceda.
- La existencia de **condiciones técnicas** que, a juicio de la empresa, hagan imposible la prestación del servicio.
- La **demolición** del inmueble en el cual se presta el servicio. (Para Telefonía local.
- Por **sentencia** judicial.
- Por decisión unilateral de la empresa, en los casos permitidos por la regulación.
- Por **solicitud del suscriptor**.
- Por decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio

4. CLAUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA

¿Qué son las cláusulas de permanencia mínima?

En algunos casos, los operadores de telecomunicaciones están autorizados para incluir cláusulas especiales en los contratos, en las que se obliga al suscriptor a estar “amarrado” al operador por un tiempo mínimo. Estas estipulaciones se llaman **CLAUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA**. Los planes que incluyen permanencia mínima sólo se pueden ofrecer cuando se financia o subsidia el cargo de conexión, cuando se financia o subsidia un aparato (teléfono, módem, etc) o cuando se incluyan tarifas





Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones especiales.

¿Cuáles son las reglas de las cláusulas de permanencia mínima?

Si el operador ofrece un plan que incluya cláusula de permanencia mínima debe cumplir los siguientes requisitos:

- Las cláusulas de permanencia mínima, las multas o sanciones por terminación anticipada y las prórrogas automáticas deben mostrarse en un **documento aparte** al contrato, con una **letra de otro color** y fácilmente legible.
- Deben **redactarse de manera clara** y expresa para que el suscriptor pueda entenderlas fácilmente.
- Sólo se pacta por una vez al inicio del contrato.
- **No** puede ser **superior** a un **(1) año**.
- Sólo son aplicables si el suscriptor aceptó expresamente.
- La multa o sanción por terminación anticipada no puede ser mayor al saldo del subsidio o financiación que originó la cláusula.
- Cuando el operador ofrece un plan con cláusula de permanencia mínima, también debe ofrecer, al mismo tiempo, otra alternativa sin permanencia mínima para que el suscriptor pueda comparar las condiciones, sanciones y tarifas de las dos alternativas.

5. SERVICIO DE INTERNET

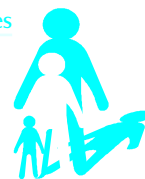
¿Qué se debe pagar al conectarse a Internet a través de la línea telefónica?

Si se accede a la red Internet a través del servicio telefónico, debe pagar por el **consumo de la llamada** y, adicionalmente, por el servicio de **acceso a Internet** a la empresa proveedora de este servicio.

¿Cómo es la conexión a Internet a través de la línea telefónica?

Hay tres formas de conectarse a Internet a través de la línea telefónica:

1. **Acceso a través de una cuenta** que se contrata con un Proveedor de Servicio de Internet (ISP). En este caso, el proveedor de Internet le cobrará al usuario un valor mensual por el servicio y éste cancelará, adicionalmente en su factura telefónica, las marcaciones de una llamada local. El número de teléfono que le proporcionará el ISP podrá ser un número **01 947 XXXXXX** con el cual el usuario podrá recibir los beneficios de **tarifa plana** o **tarifa reducida** en su factura telefónica.
2. **Acceso por demanda**. En éste tipo de acceso el usuario paga un valor unificado por el servicio de Internet y la llamada local. Sólo se cobra por el tiempo real de navegación en minutos. Este acceso se hace a través de un número **01 948 XXXXXX** que lo proporciona el ISP.
3. **Acceso prepago**. En este caso se cancela por adelantado el tiempo de navegación. El proveedor del servicio proporcionará el número telefónico por el cual el usuario podrá acceder al servicio. Con este tipo de conexión, se cancela una **tarifa de llamada local** al acceder al servicio. De la misma manera, también podrá beneficiarse de la **tarifa plana** o la **tarifa reducida** si la llamada se hace a número **01 947 XXXXXX**.



¿Qué son la tarifa plana y la tarifa reducida ?

La **tarifa reducida** es aquella en la cual el operador de telefonía local cobra un valor inferior al de la llamada local por acceder al servicio de Internet. Los operadores de telefonía local ofrecen 2 tarifas diferentes **dependiendo de la hora** en la que se conecte a Internet, una tarifa para el día y una tarifa para la noche. Esta tarifa aplica tanto a estratos residenciales como a estratos no residenciales (comerciales e industriales)

La **tarifa plana** es aquella en la que el usuario se inscribe, dentro de los cinco días anteriores al cierre de su período de facturación, a un plan en el cual por una suma fija determinada, el operador ofrece **máximo 90 horas mensuales** de consumo por concepto de llamadas locales utilizadas para acceder a Internet. Esta tarifa aplica solamente a usuarios de estratos residenciales (1, 2, 3, 4, 5 y 6), y para beneficiarse de ésta tarifa es necesario solicitarla al operador.

Los operadores de telefonía local, quienes son los responsables de ofrecer y aplicar las tarifas, deben informar el valor de las tarifas en su página web o en la línea de atención al usuario. Para tener acceso a los beneficios de la tarifa plana y de la tarifa reducida, el proveedor de servicios de Internet (ISP) debe estar en el mismo municipio donde está el operador local, es decir, que la llamada debe ser local. Así mismo el ISP debe estar identificado con un número de la estructura **01 947 XXX XXXX**.

¿A la tarifa plana y la tarifa reducida se les aplican subsidios y contribuciones?

Si. Los estratos 1, 2 y 3, **recibirán** el porcentaje respectivo de **subsidios** y los estratos 5, 6 y **no residenciales**, **pagarán** el porcentaje correspondiente de **contribución** tanto para la tarifa reducida, como para la tarifa plana.

A continuación encontrarán ejemplos de cómo aplicarían los subsidios y contribuciones para la tarifa reducida:

Estratos	Valor Máximo	Valor	Valor Mínimo		
	5, 6 y NR	4	3	2	1
8 AM a 8 PM	\$ 24	\$ 20	\$ 17	\$ 12	\$ 10
8 PM a 8 AM	\$ 12	\$ 10	\$ 8.5	\$ 6	\$ 5

Valores en pesos

¿Cómo se solicita la tarifa plana?

Enviando una solicitud al operador local, a más tardar cinco (5) **días** antes de la fecha de cierre de su período de facturación. Los usuarios pueden consultar una de sus facturas de telefonía local para establecer cuales son las fechas de corte de su facturación.



6. TELEFONÍA PÚBLICA

¿Qué facilidades debe tener un teléfono público?

Los teléfonos públicos deben tener **acceso gratuito** a servicios de operadoras de información sobre números de usuarios, a números de **emergencias**, a números de **cobro revertido** y deben comunicar con las demás redes, es decir las de **larga distancia** y **las móviles** y contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio.

¿Qué información deben proporcionar los teléfonos públicos?

Los teléfonos públicos deberán proporcionar a los usuarios la siguiente información:

- **Tarifa** de la llamada
- Debe proporcionar **instrucciones** claras sobre la utilización del servicio
- Nombre y dirección de la **empresa** que presta el servicio
- Número gratis de atención y **servicio al cliente**

7. SERVICIOS EN PREPAGO

¿Qué información deben tener las tarjetas prepago?

Debe tener en forma destacada el **operador** responsable del servicio. El operador debe ofrecer un **número gratuito** en el cual los usuarios puedan obtener información sobre tarifas, promociones, utilización del servicio y presentar quejas y reclamos. Este número debe aparecer impreso en las tarjetas.

Unidad en la que tasan el servicio (**minutos o segundos**).

Tarifa del servicio.

Tiempo disponible. Esta información podrá suministrarse mediante el número de atención gratuito o de forma automática.

Tiempo de **vigencia** de la tarjeta a partir del primer uso. Esta fecha no puede ser menor a un (1) año.

¿Los usuarios de pueden conservar el número aunque no activen tarjetas?

Los usuarios en modalidad de prepago tienen derecho a recibir llamadas y a conservar el número que les ha sido asignado, sin embargo, después de dos meses en que el usuario no genere llamadas, no active tarjetas prepago y no tenga saldos a su favor, el operador podrá disponer del número.

8. TARIFAS



¿Qué son subsidios y contribuciones?

En nuestro país la Ley de Servicios Públicos estableció que los usuarios de los estratos socio-económicos más altos deben pagar un **porcentaje adicional** sobre sus facturas que se denomina **contribución**, para que los usuarios de menores recursos tengan un **subsidio** en los servicios públicos. Para el caso de los servicios de telecomunicaciones, esto se aplica únicamente en el servicio de telefonía local.

¿Quién fija las tarifas?

Cada operador fija sus tarifas dependiendo de sus estructuras de costos. Para el caso del servicio de telefonía local, la **CRT establece cuál es el costo máximo** que puede recuperar una empresa que se encuentre regulada y le indica cómo debe la empresa calcular las tarifas.

En el caso de los demás servicios, como **larga distancia, celular, PCS, Internet**, etc, las tarifas son **calculadas libremente** por los operadores y la CRT no establece metodologías.

Este mecanismo regulatorio permite que las empresas establezcan las promociones, los planes especiales, los premios y los descuentos para que el consumidor colombiano goce de amplios beneficios.

¿Cómo se calculan las tarifas de telefonía local?

El mercado del servicio de telefonía local puede estar sujeto a dos regímenes regulatorios diferentes: el **vigilado** y el **regulado** (que se explica en este capítulo)

Para los operadores en **régimen regulado** la CRT estableció unos **topes máximos** o **costos máximos**, que reconocen una rentabilidad adecuada y unos criterios técnicos (vida útil de los sistemas, demanda del servicio y costos del servicio, entre los más importantes). Este proceso se llevó a cabo para el cálculo del servicio de una línea en estrato cuatro, durante un año.

Posteriormente, el operador reparte su costo en doce meses y esto es lo que se conoce como factura promedio mensual y aplica los porcentajes de subsidio y contribución a los distintos estratos.

Las tarifas del régimen regulado están afectadas, así mismo, por un **factor de calidad** definido por la CRT, teniendo en cuenta las normas mundiales que deben observar los operadores del servicio. Ese factor permite conocer el **nivel del servicio** que los operadores están prestando y le da al usuario la oportunidad de comparar la calidad del servicio con otros operadores.

Si recibo una llamada, ¿debo pagarla?

No, en Colombia se ha estipulado que **quien realiza la llamada es quien debe pagarla**, sea una llamada local, de larga distancia o móvil.

La única **excepción** son las **llamadas por cobrar**. En este caso, una operadora se pone en contacto con el receptor de la llamada quien tiene la opción de recibir o rechazar la llamada. En el caso de aceptarla será el receptor quien pague la llamada.



¿Cuáles son los números gratuitos?

Hay dos tipos de llamadas gratuitas, las llamadas a **números de emergencia** y las llamadas a líneas **01 800 XXXXXXX**.

- **Números de emergencia**

Los números de emergencia son aquellos destinados a salvaguardar la vida de los ciudadanos. Las llamadas a estos son gratuitas, es decir, no tienen costo para el usuario.

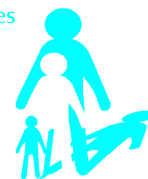
Los números de emergencia son:

Servicios	Número
Atención de desastres	111
Policía	112
Bomberos	119
Número Único Nacional de Emergencias	123
Secretaría de Salud - Ambulancia	125
Tránsito Departamental	126
Tránsito Municipal	127
Cruz Roja	132
Defensa Civil	144
Asistencia de Emergencias - Fuerzas Militares	146
Antisecuestro, Antiterrorismo, Antiextorsión	147, 165
CAI - Policía Nacional	156

- Los números **01 800 XXXXXXX** son un servicio de **cobro revertido automático**, por definición, son números gratuitos utilizados por las empresas para que sus clientes no paguen por comunicarse con ella.

¿Qué son los números 01 90X's o de tarifa con prima?

Los números **01 90X XXXXXXX** son los que se utilizan para la prestación de servicios en los cuales se incluye el cobro de una tarifa con recargo. Por ejemplo: **concursos**, **horóscopos**, **líneas calientes**, etc.



10. FACTURAS

¿Cómo deben ser las facturas?

- **Gratis y a domicilio.** Las empresas deben entregar las facturas sin costo para el usuario, en la dirección respectiva.
- **Oportunamente.** Deben entregarse por lo menos cinco (5) días antes de la fecha de pago oportuno
- **Detalladas.** Se debe informar claramente las unidades consumidas, el valor de la unidad de consumo, el valor pagado en la factura anterior, el tipo de servicio que se cobra. En las facturas del servicio de telefonía local se debe incluir también los valores de subsidio o contribución
- Cuando se trata de llamadas de larga distancia, de telefonía local extendida, de telefonía celular y PCS adicionalmente debe indicar la **fecha, hora y duración de la llamada**, el **número marcado** y el **valor total** de la llamada.
- Para las llamadas de larga distancia nacional e internacional se debe indicar el **destino** (ciudad y/o país) de la llamada
- Debe incluir los valores adeudados a la empresa y los **intereses de mora**, indicando cuál es la tasa de interés que se cobra.
- Se deben facturar aparte los servicios suplementarios, por ejemplo, contestador, llamada entre tres, despertador, etc.

¿Se puede recibir facturación detallada de telefonía local?

Los operadores pueden ofrecerla, pero sólo puede hacerse si para el operador es factible técnica y económicamente y previa solicitud del usuario. Si el operador puede ofrecerlo, **esto tendrá un costo adicional para el usuario.**

¿Debo pagar toda la factura?

Si. Se deben cancelar la totalidad de los valores facturados aunque sean incluidos varios tipos de servicios. Por ejemplo, en las facturas de telefonía local, también se facturan llamadas de larga distancia y llamadas a teléfonos móviles; cuando se realiza una conexión a Internet desde la línea telefónica, también se cobran estas llamadas en la factura. Por lo tanto se debe pagar la totalidad de los servicios facturados. Si existe un reclamo del usuario sobre las sumas facturadas, **no debe pagar el valor de lo que está reclamando**, pero sólo si lo hace antes del vencimiento de la factura y si no tiene recargos por mora. Pero **sí debe pagar el resto** de los conceptos incluidos en la factura sobre los cuales no hay reclamo alguno.

¿Qué pasa si no se paga la factura?

Se aplicarán las sanciones que hayan sido pactadas en el contrato de servicio. **El servicio puede ser suspendido**, adicionalmente en la siguiente factura se cobrarán intereses de mora y después de un tiempo en que persiste el incumplimiento por parte del usuario, el operador puede reportarlo a una **central de riesgo**, como por ejemplo Datacrédito, y el historial de crédito del usuario puede verse perjudicado.

¿Cómo funciona el reporte a las centrales de riesgo?

Cuando exista la causa para que se reporte al usuario, el operador deberá informarle por lo menos con **10 días de anticipación** a que sea reportado. Cuando el usuario haya pagado, el operador debe sacarlo del reporte.



Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones

¿Qué se debe hacer cuando no llega la factura?

Si no recibió la factura a su debido tiempo, el usuario **debe pedírsela a la empresa** y reclamar un duplicado **para realizar el pago oportunamente** y evitar la suspensión del servicio.

¿Por qué algunas facturas presentan diferentes períodos de facturación?

Aunque en la factura se cobran los consumos del período inmediatamente anterior, también puede pasar que se cobren servicios prestados en períodos anteriores dejados de facturar por error u omisión de la empresa. En el caso de servicios domiciliarios, sólo se permite cobrar conceptos de **no más de cinco (5) meses** atrás. Los servicios no domiciliarios se rigen de acuerdo a lo pactado en el contrato.

¿Cómo puedo controlar las llamadas no deseadas?

El control de consumo o bloqueo consiste en la posibilidad que tiene el usuario de restringir la marcación desde su teléfono a destinos de larga distancia (nacional o internacional) y móviles; esto es posible a través de un "**código secreto**", que le permite tener control sobre los consumos que se realizan en su residencia. Este bloqueo permite que sólo el suscriptor y las personas a las que éste les suministre la clave, puedan hacer llamadas de larga distancia y a teléfonos móviles desde un teléfono fijo.

Este servicio debe ser ofrecido por los operadores de **telefonía local** y **local extendida** que operen en el municipio, quienes están obligados a informar a sus usuarios, una vez al año, la forma de acceder y utilizar adecuadamente el código secreto y la ventaja que trae en cuanto a seguridad.

¿Tiene algún costo adicional para el usuario?

Aun cuando el servicio en sí mismo sí tiene un costo, el **operador debe suministrarlo** a sus usuarios **gratuitamente**, lo que significa que en la factura no puede aparecer un valor adicional y diferenciado por el servicio de control de consumo o bloqueo. El costo **lo incluyen** los operadores en el cálculo de **la tarifa del servicio local**.

10. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

¿Qué son peticiones, quejas, reclamos y recursos?

Todo suscriptor o usuario tiene derecho a presentar **peticiones, quejas, reclamos** y **recursos** ante empresas prestadoras de servicios, con relación a la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

Por su parte, las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios tienen la obligación de **implementar una oficina** de peticiones, quejas y reclamos, para recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes que presenten los usuarios y los suscriptores reales o potenciales, en relación con el servicio que reciben.

Una **petición** es cualquier solicitud que el suscriptor o usuario le haga al prestador del servicio, relacionada con el servicio público que suministra.

Una **queja** puede presentarse por:

- La forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.
- La actuación de algún funcionario de la empresa de servicios públicos.



Un **reclamo** es una solicitud con el objeto de que la empresa revise la facturación del servicio. Ésta no puede exigir que el usuario pague previamente la factura para así darle trámite a la reclamación, pues ésta es justamente sobre los valores facturados. El reclamo se debe presentar, máximo, con un día de antelación al vencimiento de la factura.

¿Qué procedimiento se sigue al presentar una petición, una queja o un reclamo?

- Toda petición, queja o reclamo debe dirigirse a la empresa en forma **verbal** o **escrita**, con una descripción clara y precisa de lo que se está solicitando.
- Al momento de recibir la solicitud, la empresa debe dar al usuario el número bajo el cual quedó radicada, para que de esta manera, éste pueda hacerle seguimiento.
- A partir de la presentación de la petición, queja o reclamo, la empresa cuenta con un término de **15 días hábiles para responder al usuario**; puede tomarse un poco más de tiempo en caso de que las demoras hayan sido ocasionadas por el usuario que inició la actuación, o porque es necesario practicar algunas pruebas, en este caso debe informar al usuario.

La ley contempla que en caso de que la empresa no conteste la solicitud dentro del plazo ya mencionado, se produce el denominado "**silencio administrativo positivo**", lo que significa que, al cumplirse el término se entenderá que la petición, queja o reclamo fue resuelto de forma favorable para el usuario.

Al darse este caso, la empresa debe reconocerlo a solicitud del usuario, dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término. Si la empresa no hace el reconocimiento, el usuario puede acudir ante la Superintendencia mediante un oficio, para que ésta, a su vez, inicie las investigaciones correspondientes.

¿Cuándo se presenta un recurso?

El suscriptor o usuario presenta un recurso para que la empresa que le presta el servicio público domiciliario revise una decisión relacionada con la prestación del servicio o con la ejecución del contrato. No es necesario ir personalmente ni acudir a un abogado, y **debe presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes** a la fecha en que el reclamante conoció la decisión.

Se puede presentar recurso de reposición ante una empresa, por los siguientes motivos:

- **Negativa a celebrar el contrato** de prestación del servicio.
- **Suspensión** de la prestación del servicio.
- **Terminación y corte** del servicio del servicio.
- Cuando se **decida desfavorablemente** un reclamo en relación con la facturación del servicio.



Derechos de los usuarios de Telecomunicaciones

Al igual que para responder cualquier petición, la empresa cuenta con **quince (15) días hábiles**, contados a partir de la fecha en que se presenta el recurso, para responder y el plazo puede ser ampliado en el caso de necesitar pruebas.

El **recurso de apelación** procede en los casos que expresamente lo señale la ley. Las empresas tienen el deber de informar qué recurso procede en cada caso, cuál es el plazo para presentarlo y facilitar los formatos para que los usuarios los diligencien y los presenten.

El usuario, por su parte, al tiempo que presenta el recurso de reposición debe diligenciar un recurso de apelación ante el Gerente o Representante Legal de la empresa quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia respectiva. Esto significa que si la empresa decide el recurso de reposición de manera desfavorable para el usuario, automáticamente la solicitud se traslada a dicha Superintendencia para que analice los antecedentes y tome una decisión

¿Qué hacer si la empresa no resuelve el problema o si se niega a recibir la petición, queja o reclamo?

Las empresas de servicios públicos **no pueden negarse** a recibir quejas y reclamos. Si esto llegara a ocurrir, debe informarlo a la Superintendencia correspondiente.

Si su queja es sobre un servicio público domiciliario debe dirigirse a la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios** y si es sobre un servicio no domiciliario deberá presentarla ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

¿Ante quién se presentan las quejas si es un problema con el operador de telefonía local o de Larga distancia?

Si después de haber acudido ante el operador del servicio el problema persiste, usted puede quejarse ante la **Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**.

(Al final de este manual encontrará las direcciones y teléfonos donde podrá ponerse en contacto con ésta entidad)

¿Ante quién se presentan las quejas si es un problema con el proveedor de Internet (ISP)?

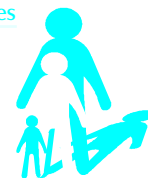
Si después de haber acudido ante el operador el problema persiste, se debe dirigir la queja ante la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

(Al final de este manual encontrará las direcciones y teléfonos donde podrá ponerse en contacto con ésta entidad)

¿Ante quién se presentan las quejas si es un problema con el operador de telefonía móvil?

Si después de haber acudido ante el operador el problema persiste, puede dirigirse a la **Superintendencia de Industria y Comercio**.

(Al final de este manual encontrará las direcciones y teléfonos donde podrá ponerse en contacto con ésta entidad)



SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
www.superservicios.gov.co

Dirección Territorial Centro

- Cundinamarca
- Boyacá
- Tolima
- Huila
- Casanare
- Meta
- Guaviare
- Guainía
- Bogotá
- Vaupés
- Vichada
- Amazonas
- Caquetá
- San Andrés y Providencia

Cra. 18 No. 84-35
Tel. (1) 691 3005 - 691 3014
Bogotá
sspd@superservicios.gov.co

Dirección Territorial Occidente

- Antioquia
- Chocó
- Risaralda
- Caldas
- Quindío

Av. 33 No. 74B - 253
Tel (4) 412 4477
Medellín

Dirección Territorial Norte

- La Guajira
- Magdalena
- Atlántico
- Bolívar
- Córdoba
- Sucre
- Cesar

Cra 59 No. 75-134
Tel fax. (5) 368 1907
(5) 360 7272 - 73/74
Barranquilla

Dirección Territorial Oriente

- Santander
- Norte de Santander
- Arauca

Cra. 34 No. 54-92
Tel. (7) 643 2781
(7) 643 3665
Bucaramanga
sspd@epb.multi.net.co

Dirección Territorial Suroccidente

- Valle del Cauca
- Cauca
- Putumayo

Calle 26 Norte No. 6Bis - 19
Tel. (2) 667 2741
(2) 635 0059
Cali
superint.serv@emcali.net.co

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

www.sic.gov.co

Cra 13 No. 27-00

Tel. (1) 523 1131

018000-910165 Bogotá

info@sic.gov.co



Libertad y Orden

Una ilustración de fondo que muestra las siluetas de una familia: un adulto grande, un niño pequeño y un bebé más pequeño, todos en un color cian claro.

CRT

Comisión de Regulación
de Telecomunicaciones
República de Colombia

Atención al usuario

01-8000-919278

atencioncliente@crt.gov.co

Bogotá - Colombia

Carrera 11 No. 93-46 Piso 2

Tel: (1) 6355550

Fax: (1) 6355551

www.crt.gov.co www.comusuarios.gov.co