



GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA

ISSN 0123 - 9066

AÑO X - Nº 648

Bogotá, D. C., jueves 13 de diciembre de 2001

EDICION DE 24 PAGINAS

DIRECTORES:

MANUEL ENRIQUEZ ROSERO
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO

ANGELINOLIZCANORIVERA
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

SENADO DE LA REPUBLICA

PONENCIAS

PONENCIA PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 160 DE 2001 SENADO

Ley General de Telecomunicaciones.

“La libertad política no se puede resumir en el derecho a ejercer uno su voluntad. Reside también –y sobre todo– en el derecho a dominar el proceso de formación de esa voluntad”.

(Armand Mattelart y Michèle Mattelart)

(Historia de las T de la Comunicación)

La industria de las telecomunicaciones es la industria de más rápido crecimiento en la mayoría de los países. Avances tecnológicos en: la telefonía en general, y en particular, en la tecnología inalámbrica y en la Internet.

Los servicios de Telecomunicaciones constituyen el ejemplo más natural de las Externalidades de Red. Las regulaciones modernas se las tienen que arreglar para preservar la competencia en las Industrias en las cuales los proveedores de servicios deben invertir grandes cantidades de dinero para desarrollar la infraestructura respectiva.

El ordenamiento institucional del Sector de Telecomunicaciones y la normatividad adecuada es una exigencia, consecuentemente, de su dinámica y de sus atributos económicos estructurales. A ello se orienta en lo fundamental.

El Proyecto de Ley 160 de 2001 Senado presentado por el Gobierno a través del Ministerio de Comunicaciones, sobre el cual nos honra hoy presentar ponencia positiva, recomendando su aprobación ante esta honorable Comisión Sexta con algunas modificaciones como a continuación se proponen.

Exposición de motivos al pliego de modificaciones

- La modificación en el artículo 1° es básicamente formal: Para darle coherencia de sintaxis a la redacción. La ley tiene por objeto **el ordenamiento de (...) y el establecimiento de (...)**

- Las modificaciones propuestas al artículo 2 han querido imprimirle a la redacción un mayor rigor conceptual, conservando y respetando el espíritu del texto original. Es la aspiración de los ponentes destacar, darle relieve, a las “funciones sociales” que deben acometer las telecomunicaciones.

- El artículo 3°, consignatario de un conjunto de definiciones, tiene a consideración pequeñas modificaciones de forma al interior de algunas de aquellas. Sin embargo, se propone un ordenamiento secuencial diferente al original, en razón a consignar primero conceptos que se involucran en definiciones posteriores. Cabe anotar que, en la definición de **servicio universal**, la noción de **accesibilidad** se abre en la redacción sugerida para que ella sea entendida tanto en términos de precio (accesibilidad tarifaria o económica) como en términos físico-geográficos (accesibilidad topológica).

- En el artículo 4°, hemos propuesto recomendar la supresión de la expresión (“y la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones”), por considerarla subsumida **por definición** en el concepto de “la operación de las redes públicas de Telecomunicaciones”, con que se inicia la redacción del artículo. Ello se deriva de la definición de operación en el número 5 del artículo 3° precedente: Si operador es el que presta tales servicios o explota las redes, la operación es forzosamente la prestación de los mismos.

- **Artículo 5°.** Permitir la inversión extranjera en el sector **sin limitación alguna** suena de una arbitraria discrecionalidad no deseable. Sugerimos permitirla sin más limitaciones que las generales de ley.

- En los artículos 6°, 7°, y 8°, sugerimos algunas **precisiones** formales en la redacción, para concretar o bien para mejorar el estilo.

- En el artículo 9°, sobre las funciones del Mincomunicaciones, básicamente se da una **presentación formal al ordenamiento** secuencial de las mismas estrictamente numérico. Se acepta la sugerencia de agregar el llamado “literal y” –que queda como numeral 7 y se propone suprimir el llamado numeral 3 del original– por considerar que las funciones allí consignadas son propias del ordenamiento legal que en general rige la creación y operación del Ministerio. Sugerimos pequeñas modificaciones de estilo, todas respetuosas del significado original, en búsqueda de una mejor redacción (a juicio del ponente) o de una más rigurosa precisión conceptual (como el caso de la numerada 15 en el original).

Ojo: La función numerada 14 en el original está redactada con una grandilocuencia semántica que sugerimos revisar. Como no la entendemos, no nos atrevemos a simplificarla y/o modificarla.

* ¿La incautación a aquella alude la número 18 en el original sí es procedente como función de un ____ del Ejecutivo?

- En el artículo 10 se sugieren cambios (pocos) en alguna redacción. No creemos que modifiquen los significados originales y se aceptan los cambios últimos usados por el Gobierno (numeral 8, 9, 11, 17).

- En el artículo 11 relativos a la composición de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) se propone la eliminación del Superintendente de Industria y Comercio –quien en el original sólo tendría voz y, no voto. Aunque su rol es muy importante, él queda limitado a la temática usuarios y competencia. Cuando ello fuere pertinente se le INVITA– discrecionalmente y no queda como invitado permanente.

Por lo demás, se hace una modificación formal al 2º inciso del numeral 2 y se le lleva a párrafo 2º.

- En el artículo 12 se elimina el inciso que establece la facultad “permanente” del Presidente de la República para modificar la estructura orgánica de la CRI. Lo que por ley se define, por ley se debe alterar.

- En el artículo 14 se sugiere pocos ajustes formales, de estilo.

OJO: * En el artículo 17, numeral 3 no modificamos. Pero dejamos a la reflexión esa junta, si la palabra “Vigilar” es correcta: Creemos que “hacer seguimiento riguroso” refleja mejor la competencia del Fondo.

* Valdría la pena que en un párrafo se definiera operacionalmente el significado de **Proyecto de Telecomunicaciones**.

* Si se acepta, como en efecto se acepta, la última redacción propuesta para el artículo 20 Títulos habilitados, haciendo solo sujeto de ciencia a Personas Jurídicas, debe volverse a la definición de operaciones en el artículo 3º, que modifica esta posibilidad también para personas naturales.

- Se acepta la recomendación última del Gobierno para la nueva redacción de los artículos 21, 23, 24 y 25, 28, 30. Respecto del artículo 28, se formulan algunas precisiones de redacción.

- El artículo 36 ha sufrido, en nuestra propuesta, las mismas modificaciones de redacción en los numerales 2 y 5.

- Se acepta el cambio de redacción último propuesto por el Gobierno.

- Respecto del artículo 40, Cláusulas abusivas, se formula una precisión en su numeral 9.

- **artículo 41.** Se considera que tres (3), y no cinco (5), meses es un tiempo más que adecuado para no cobrar los servicios que no se hubiesen facturado oportunamente. Extenderlo es exponer a usuarios a una innecesaria vulnerabilidad frente al poder, ya de por sí desequilibrado, de los operadores.

- Para los artículos se aceptan las redacciones modificados, últimamente sugeridas por el Gobierno.

- OJO: Se debe **profundizar la discusión** sobre el artículo 47, que regula un recurso de **impugnación sobre las decisiones del Defensor del usuario**.

- En el artículo 48 se recomienda una precisión en la redacción de aquello sobre lo cual no puede desempeñarse el Defensor.

- Se sugiere una organización de los párrafos del artículo 50.

- Para los artículos 55 y 58 se recomienda aceptar la última redacción planteada por el Ministerio.

- Se propone suprimir el último inciso del artículo 68. El ámbito de regulación allí sugerido cabe para una interpretación tan amplia y laxa, que abre espacios para arbitrariedades. Lo que fuere que se quiera involucrar en el ámbito regulatorio de la CRT, deberá ser juiciosamente analizado y reglamentado por esta.

- En el artículo 77, **se precisa** que el campo de restricción de competencias de las autoridades **locales** se formula respecto de las obras para instalación de redes.

- OJO: En el artículo 84 vuelve a tratarse el tema de la **incautación, como tarea de un órgano del Ejecutivo**, lo que nos merece dudas de legitimidad de las competencias. Ello debe revisarse. Igual duda nos asalta con relación a las genéricamente denominadas **medidas cautelares** del artículo 86.

- Para los artículos transitorios 2 y 3 se recomienda aceptar la redacción última sugerida por el Ministerio

- OJO: Conveniente sería acordar con el Gobierno la manera de introducir en el tema de tarifas.

Proposición

Con estas motivaciones que explican las modificaciones respectivas, recomendamos respetuosamente a los Honorables Senadores, miembros de la Comisión Sexta, votar positivamente el Proyecto de ley número 160 de 2001 Senado, *Ley General de Telecomunicaciones*, presentando iniciativa del Gobierno por la señora Ministra de Comunicaciones.

Los honorables Senadores Ponentes,

Jaime Vargas Suárez, María Cleofe Martínez M., Carlina Rodríguez Rodríguez, Samuel Moreno Rojas, José Matías Ortiz Sarmiento, Juan Fernando Cristo B.

PLIEGO DE MODIFICACIONES PARA PRIMER DEBATE AL PROYECTO DE LEY NUMERO 160 DE 2001 SENADO

Ley General de Telecomunicaciones.

Artículo 1º. *Objeto y ámbito de aplicación.* La presente ley tiene por objeto el ordenamiento general de las telecomunicaciones y de las potestades del Estado en relación con su planeación, regulación y control, así como el establecimiento del régimen en derechos y deberes de los operadores y de los usuarios.

Los servicios de comunicaciones postales, la cinematografía, la televisión, la radiodifusión sonora y los aspectos relativos al contenido de las comunicaciones se rigen por normas especiales.

Artículo 2º. *Función social de las telecomunicaciones.* Las telecomunicaciones tienen por objeto **facilitar, coadyuvar y fortalecer** el desarrollo económico, social y político del país, el cual se manifiesta como elevación del nivel y del **mejoramiento** de la calidad de vida de sus habitantes. **A tal efecto, las Telecomunicaciones se utilizarán de manera responsable en orden a** contribuir a la defensa y **profundización** de la democracia, a la promoción de la participación de los **ciudadanos** en la vida de la Nación y **proveer** a la garantía de la dignidad humana, **así como de** otros derechos fundamentales consagrados en la Constitución, **en el marco de construir espacios** para asegurar la convivencia pacífica.

Artículo 3º. *Definiciones.* Para los efectos de esta ley se tendrán en cuenta, **además de las definiciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones**, las siguientes:

1. **Espectro radioeléctrico:** Es el conjunto de ondas radioeléctricas, las cuales están definidas como las ondas electromagnéticas cuya frecuencia se fija convencionalmente por debajo de 3.000 GHz y que se propagan por el espacio sin guía artificial.

2. **Telecomunicación:** Se entiende por telecomunicación toda transmisión, emisión, y/o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonido o información de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

3. **Servicio público de telecomunicaciones:** Se entiende por servicio público de telecomunicaciones el conjunto de prestaciones, funciones y/o facilidades de telecomunicaciones implementado por una persona natural o jurídica, tendiente a satisfacer las necesidades de telecomunicación de un tercero. Cuando esta ley utilice la expresión servicio de telecomunicaciones, se entiende que hace referencia a servicio público de telecomunicaciones.

4. **Interconexión:** Vinculación física y lógica de redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, con el fin de permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios telecomunicaciones.

5. **Operador de telecomunicaciones:** Es la persona natural o jurídica que, **por mandato expreso de ley expedida con anterioridad a la promulgación de la presente o por virtud de una** licencia otorgada por el Estado presta servicios públicos de telecomunicaciones o explota redes públicas de telecomunicaciones. Cuando esta ley se refiere a empresa de telecomunicaciones se entiende que es un operador de telecomunicaciones.

6. **Red pública de telecomunicaciones:** Es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer

la telecomunicación entre ellos, y a través del cual se prestan los servicios públicos de telecomunicaciones. Hacen parte de la red los equipos de conmutación, transmisión y control, cables y otros elementos físicos, los soportes lógicos y la parte del espectro electromagnético asignada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

7. **Red de telecomunicaciones de uso privado:** Es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos, y a través de la cual se satisfacen necesidades privadas de telecomunicaciones, sin prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros.

8. **Servicio universal:** Se entiende por servicio universal de telecomunicaciones el conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que el Estado establece y tiene la obligación de garantizar, de calidad determinada, accesible **tanto en término de precio como en términos físicos** a toda la población con independencia de su localización geográfica **y de las dificultades topográficas respectivas** y a un precio asequible.

9. **Usuario:** Se entiende por usuario la persona natural o jurídica o cualquier forma de asociación consumidora final de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 4°. *Libertad de empresa.* La operación de las redes públicas de telecomunicaciones se desarrollará bajo el principio de la libertad de empresa, atendiendo las normas sobre libre y leal competencia establecidas en la Constitución Política, en los tratados internacionales suscritos por Colombia y en las normas vigentes.

En tal sentido, la planeación, regulación y control de las telecomunicaciones debe promover la eficiencia, la libre iniciativa y la competencia, la igualdad de condiciones para el acceso a los bienes y recursos públicos, particularmente al espectro radioeléctrico, el libre acceso de cualquier persona a los servicios de telecomunicaciones y la efectividad de los derechos de los usuarios.

Artículo 5°. *Inversión extranjera.* Se permite la inversión extranjera en telecomunicaciones sin más limitaciones que las generales de ley.

Artículo 6°. *Intervención del Estado.* El Estado intervendrá en las redes y los servicios públicos de telecomunicaciones de conformidad con las competencias asignadas por la ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 75, 78, 334, 336, y 365 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

1. Proteger.
2. Garantizar la calidad, idoneidad y eficiencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
3. Promover la ampliación permanente de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de eficiencia económica y la suficiencia financiera de los operadores.
4. Promover y garantizar la libre y leal competencia.
5. Garantizar la interconexión de los operadores de telecomunicaciones.
6. Promover el desarrollo de nuevas tecnologías y el acceso a la sociedad global de la información.
7. Asegurar la provisión de los recursos para financiar el servicio universal y garantizar su continuidad.

Artículo 7°. *Deber de colaboración.* El Estado podrá utilizar las redes de telecomunicaciones por razones de emergencia, conmoción interna o externa, calamidad pública o seguridad nacional **a tal efecto, los operadores de Telecomunicaciones deberán prestar toda la colaboración posible;** así mismo deberá darse prioridad a las transmisiones relacionadas con la protección de la vida humana.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de brindar colaboración eficaz a los jueces fiscales y organismos de policía judicial y de incorporar los sistemas que el Ministerio de Comunicaciones exija con el fin de llevar a cabo las actuaciones judiciales que ellos adelantan.

Artículo 8°. *Normas internacionales.* En la formulación de políticas, la adopción de planes y programas, la expedición de reglamentos y regulaciones, la inspección, vigilancia y control de las telecomunicaciones,

deben aplicarse los tratados y convenios internacionales ratificados por Colombia, en especial la Constitución y el Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, incorporados al ordenamiento **jurídico** interno, así como los reglamentos que de ellos se deriven y **en desarrollo de dichas aplicaciones, se tendrán** en cuenta las recomendaciones de dicho organismo.

TITULO II

ORGANIZACION INSTITUCIONAL

Artículo 9°. *Funciones del Ministerio de Comunicaciones.* El Ministerio de Comunicaciones **como órgano** rector del sector de comunicaciones le corresponde, a través del Ministro y bajo la dirección del Presidente de la República, formular y adoptar la política y la planeación general del sector, así como ejercer, además de las establecidas en otras normas, las siguientes funciones **en materia de telecomunicaciones:**

1. Ejercer la intervención del Estado en el sector de telecomunicaciones, dentro de los límites y con las finalidades previstas en la Constitución Política y en la ley.
2. Establecer las condiciones generales de operación de redes y prestación de servicios y sus áreas de cobertura.
3. Fijar las condiciones y requisitos generales para el otorgamiento de las licencias a que se refiere esta ley.
4. **Expedir** las normas generales sobre planeación, regulación, explotación, administración, gestión y vigilancia del espectro radioeléctrico en todo el territorio nacional, con la salvedad señalada en la Constitución Política para el espectro atribuido a los servicios de televisión.
5. **Promover, cuando fuere** necesario, el uso e introducción de nuevos desarrollos tecnológicos.
6. Establecer el régimen de contraprestaciones aplicable a la explotación de redes **a la prestación de** servicios de telecomunicaciones y a la utilización del espectro y otros recursos escasos.
7. Adoptar el plan nacional de numeración, con base en la recomendación que le presente el Ministerio de Comunicaciones con fundamento en el proyecto que le presente la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.
8. Ejercer la presentación internacional de Colombia en el campo de las comunicaciones, especialmente ante los organismos internacionales del sector, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores y bajo la dirección del Presidente de la República.
9. Otorgar las licencias a que hace referencia la presente ley, previo cumplimiento de las condiciones que se fijen para el efecto.
10. Ejercer **la inspección, control y vigilancia** en relación con **el uso de las redes y la prestación de los** servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá compeler a los operadores **para que sujeten** de sus actos, conductas, actividades y actuaciones a la ley y sus desarrollos, así como **exigirles** el cumplimiento y efectividad de las condiciones generales y particulares de operación de las redes y servicios de telecomunicaciones, de las metas de cobertura, calidad y eficiencia a que estén sujetos; adelantar investigaciones, decretar medidas cautelares e imponer sanciones, sin perjuicio de las facultades atribuidas a otras autoridades.
11. Ejercer la potestad de solicitar la colaboración de los operadores de telecomunicaciones, **para el uso de las redes y servicios de telecomunicaciones, cuando ello sea necesario a juicio del Gobierno Nacional,** por razones de emergencia, conmoción interna o externa, calamidad pública o seguridad nacional, con destino a los operativos de ayuda.
12. Ejercer la intervención del Estado en el espectro radioeléctrico, mediante la planeación, gestión, regulación, administración, vigilancia y control del espectro radioeléctrico en todo el territorio nacional, sin perjuicio de las atribuciones que la Comisión Nacional de Televisión ejerza sobre este recurso **en los ámbitos de sus competencias.**
13. Elaborar, adoptar y mantener actualizado el cuadro nacional de atribución de bandas de frecuencias, con sujeción a los reglamentos y normas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y demás

organismos competentes, y administrar y controlar el segmento espacial y las rampas ascendentes y descendentes del recurso satelital, tanto en su proyección nacional como internacional.

14. Determinar las áreas de cobertura para la utilización del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las condiciones generales que establezca el Gobierno Nacional.

15. Cumplir los procedimientos de notificación, registro y coordinación internacional de las asignaciones del espectro radioeléctrico.

16. Administrar el régimen de contraprestaciones por concepto de licencias, registros, certificaciones sobre el mismo y otras actuaciones administrativas que comporten el pago de derechos.

17. Propender por la modernización de la tecnología de la información y **procurar el establecimiento de una cultura de tecnología de la información en el país**, incentivando la oferta y la demanda de la información y de contenidos, así como la masificación del uso de la tecnología de la información en las diversas actividades de la vida cotidiana, con el propósito de contribuir a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y a **alcanzar crecientes niveles** del aparato productivo del país.

18. Establecer políticas para la divulgación y promoción permanentes de los servicios y programas del sector de las telecomunicaciones, **así como de los derechos de los usuarios, velando por la maximización del beneficio social y de la cobertura de dichos servicios en todo el territorio nacional. A tal efecto, se concentrará previamente con los operadores, cuando fuere pertinente.**

19. Diseñar, formular e implantar **proyectos** estratégicos de apoyo en **telecomunicaciones** en las políticas sociales del Gobierno Nacional, en coordinación con las instituciones, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil **en el propósito del** mejoramiento de la calidad de vida, **el fortalecimiento** del desarrollo, la defensa de los derechos fundamentales y **la promoción y consolidación** de la paz.

20. Verificar que los operadores de telecomunicaciones cumplan los requisitos de orden técnico y los parámetros de normalización y certificación.

21. Ordenar el cese de operaciones no autorizadas de redes y servicios de telecomunicaciones, **retención** de equipos y demás bienes utilizados para el efecto y disponer su destino con arreglo a la ley, sin perjuicio de las competencias que tienen las autoridades militares y de policía para el decomiso de equipos.

22. Solicitar a los operadores la información que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

23. **Promover la investigación y el desarrollo de la industria electrónica, así como de la tecnología en materia de telecomunicaciones e informática en el país, propiciando el ambiente institucional necesario a tal efecto.**

Artículo 10. *Funciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones promoverá la libre competencia **en la prestación** de los servicios y de las redes de que trata esta ley, para lo cual **cumplirá** las siguientes funciones:

1. **Sin perjuicio de las funciones pertinentes propias de la SIC, mediante las regulaciones generales o particulares que fueron del caso, intervendrá sobre el comportamiento de los operadores con posición dominante en el mercado, cuando abusen de tal posición, o ésta esté acompañada de operaciones ineficientes, o implique distorsiones indeseables en el funcionamiento del mercado, o propicien limitaciones a la libre y leal competencia a tal efecto, podrá proponer reglas diferenciales de comportamiento según la posición relativa de las empresas en el mercado.**

2. Ordenar la fusión de empresas que presten el servicio universal, con base en estudios que demuestren que ello es indispensable para extender la cobertura y reducir los costos para los usuarios, previo concepto de la SIC.

3. Autorizar a las empresas que presten el servicio universal a tener administradores comunes con otro operador que preste servicios en otro territorio, en la medida en que **ello** haga más eficiente las operaciones y no reduzca la competencia.

4. Expedir la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con los regímenes de competencia, tarifas, interconexión, protección al usuario y las inherentes a la imposición de servidumbres y resolver conflictos entre operadores de redes y servicios de telecomunicaciones.

5. Revisar los contratos de interconexión internacional para verificar su conformidad con el ordenamiento superior y requerir, por conducto del Ministerio de Comunicaciones, la modificación de aquellas estipulaciones que le sean contrarias.

6. Resolver recursos de apelación contra los actos de cualquier autoridad relativos al uso del espacio o de bienes de uso público para la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones.

7. El Ministerio propone: Prestar asesoría técnica al Gobierno Nacional y al Ministerio de Comunicaciones, en materias de competencia.

8. Presentar al Gobierno Nacional, por intermedio del Ministerio de Comunicaciones, proyectos sobre el plan nacional de numeración, así como desarrollar y adoptar normas técnicas nacionales de conmutación, transmisión, enrutamiento, tarificación, señalización, sincronización u otros, cuando sean procedentes para promover la competencia, proteger a los usuarios y garantizar el interfuncionamiento de las redes públicas de telecomunicaciones en el país y en conexión con el exterior, según las normas y recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, y administrar los mencionados plan y normas técnicas.

9. Otorgar a los operadores asignación numérica y códigos de puntos de señalización para la prestación de servicios, con arreglo a la regulación y a las normas técnicas nacionales e internacionales sobre la materia, así como modificar tal asignación por razones técnicas y para promover la competencia, y recuperar la numeración cuando su uso sea inadecuado.

10. Determinar los estándares de conformidad de los **equipos, terminales y otros elementos técnicos** que vayan a ser conectados a las redes públicas de telecomunicaciones y reconocer los certificados expedidos por las autoridades de certificación de otros países, así como señalar los laboratorios autorizados para realizar las pruebas técnicas correspondientes, cuando en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología no haya laboratorios acreditados.

11. Expedir las normas que garanticen la efectividad del régimen de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y la participación de los mismos en las decisiones de carácter general que puedan afectarlos.

12. Establecer los indicadores de **calidad en materia de** atención al usuario en los niveles que debe registrar los operadores.

13. Definir por vía general la información que los operadores de telecomunicaciones deben proporcionar sin costo a sus usuarios o al público y fijar los valores que deban pagarse por concepto de información especial, cuando no haya acuerdo sobre su costo entre el solicitante y el respectivo operador.

14. Resolver consultas encaminadas a determinar el carácter privilegiado o reservado de la información de los operadores de telecomunicaciones.

15. Establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad que deben aplicar los operadores de telecomunicaciones, según su naturaleza y el monto de sus activos, y con sujeción siempre a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

16. Realizar estudios e investigaciones sobre el sector de las telecomunicaciones, **en materia de su competencia**, y publicar sus resultados.

17. **Establecer, de acuerdo con la situación económica y social del país y la profundización del mercado de telecomunicaciones, las tasas aplicables por contribución a los usuarios de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y de servicios, cuando éstas se requieran, así como definir los subsidios para los usuarios de los estratos residenciales 1 y 2.**

18. Establecer, administrar, mantener y operar un sistema único de información que se surtirá de la información proveniente de los operadores de telecomunicaciones sujetos a su regulación y de las entidades del sector.

19. Solicitar la información, inclusive contable, a quienes prestan servicios y operan redes de telecomunicaciones, que sea necesaria para el ejercicio de sus funciones y sancionar con multas hasta de mil salarios mínimos legales mensuales vigentes, a quienes no respondan en forma oportuna y adecuada sus requerimientos.

Parágrafo. Tanto el Ministerio de Comunicaciones como la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus funciones, podrán solicitar la colaboración de agremiaciones profesionales, sin ánimo de lucro, que ostenten el carácter de Cuerpos Técnicos Consultivos del Gobierno Nacional en asuntos relacionados con la electrónica y las telecomunicaciones.

Artículo 11. *Composición de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estará integrada por:

1. El Ministerio de Comunicaciones o su delegado, quien la presidirá.
2. Tres expertos, Comisionados de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa.
3. El Director del Departamento Nacional de Planeación, **o su Delegado.**

Parágrafo 1°. El Ministro sólo podrá delegar su asistencia en el Viceministro; el Director del Departamento Nacional de Planeación en el Subdirector del **Departamento.**

Parágrafo 2°. Uno de ellos, en forma rotatoria, ejercerá las funciones de Director Ejecutivo de acuerdo con el reglamento interno. Al repartir internamente el trabajo entre ellos se procurará que todos tengan oportunidad de prestar sus servicios respecto de las diversas clases de asuntos que son competencia de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Artículo 12. *Estructura orgánica de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones es una Unidad Administrativa Especial, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Comunicaciones. Para el cumplimiento de las funciones que le asigna la ley, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá la siguiente estructura orgánica:

1. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones:

- a) Comité de Expertos Comisionados.

2. Dirección Ejecutiva:

- a) Dirección Ejecutiva;
- b) Coordinación Ejecutiva.

Artículo 13. **“No tiene modificación”.**

Artículo 14. *Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección a usuarios de telecomunicaciones.* La Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al usuario de telecomunicaciones, tendrá las funciones y facultades consagradas en los numerales siguientes, sin perjuicio de las que por virtud de otras disposiciones legales le correspondan:

a) Funciones respecto de los operadores

1. Sancionar el incumplimiento de las leyes, actos administrativos y contratos a los que estén sujetos quienes presten servicios de telecomunicaciones en cuanto afecten a los usuarios.

2. Fijar criterios para la cabal aplicación de las normas de protección del usuario, sancionar sus violaciones **e instruir** y ordenar los correctivos que considere necesarios.

3. Sancionar las infracciones al régimen de tarifas de telecomunicaciones.

4. Ordenar la suspensión de la facturación, **su** reliquidación y **su correspondiente** reexpedición con reembolsos, cuando se establezcan errores en la operación del sistema de facturación o debido a publicidad engañosa.

5. Practicar inspecciones y auditorías con el fin de verificar el cumplimiento de normas y procedimientos y revisar el diseño y funcionamiento de los sistemas informáticos de facturación.

6. Sancionar a los operadores, representantes legales, administradores y cualquier otro funcionario o empleado, cuando ejecute, autorice o tolere actos violatorios de la ley o los contratos, en cuanto afecten a los usuarios y por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. Fijar los parámetros para la elaboración del reglamento del concurso mediante el cual se designe al Defensor del Usuario, autorizar los reglamentos presentados por operadores, y revisar y objetar su designación.

b) Funciones respecto del Defensor del Usuario

1. Sancionar a los Defensores del Usuario por el incumplimiento de sus funciones, lo dispuesto en la ley y demás disposiciones y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

2. Sancionar a los Defensores del Usuario por no remitir oportunamente la información requerida por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre su gestión, o presentar información inexacta o incompleta.

3. Impartir órdenes e instrucciones relativas al cumplimiento, aplicación e interpretación del régimen de protección al usuario.

4. Dirimir las controversias que surjan entre el operador y el Defensor del Usuario, relacionadas con la asignación y monto de los recursos para el funcionamiento de la Oficina del Defensor.

5. Decidir la impugnación interpuesta contra las decisiones adoptadas por el Defensor del Usuario, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.

6. Revisar de oficio y en cualquier momento, las decisiones del Defensor del Usuario y modificarlas o revocarlas cuando considere que las mismas contravienen las normas legales o las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 15. **“No tiene modificación”.**

Artículo 16. **“No tiene modificación”.**

Artículo 17. **“No tiene modificación”.**

Artículo 18. **“No tiene modificación”.**

Artículo 19. **“No tiene modificación”.**

TITULO III

TITULOS HABILITANTES

Artículo 20. *Títulos habilitantes.* Para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones y/o la utilización del espectro radioeléctrico, se requiere de licencia única **por operador**, otorgada por el Ministerio de Comunicaciones **o por mandato de ley expedida con anterioridad a la promulgación de la presente.**

Esta licencia única sólo se otorga a Personas Jurídicas legalmente constituidas en Colombia a quienes de conformidad con los tratados internacionales y subregionales se les otorga trato nacional.

Parágrafo. La licencia única de que trata el presente artículo, comportará el derecho a prestar cualquier servicio de telecomunicaciones, así como el desempeño, operación o explotación que en ella se habilite. En ningún caso, tal licencia comportará el derecho al uso del espectro radioeléctrico, a menos que el acto administrativo por el cual ella se expide, así lo determine.

Artículo 21. *Régimen de inhabilidades e incompatibilidades y procedimientos para el uso del espectro radioeléctrico.* Para el otorgamiento de licencias de telecomunicaciones se aplicará el régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Ley 80 de 1993.

El Ministerio de Comunicaciones realizará la asignación del espectro radioeléctrico mediante procesos de selección objetiva o asignación particular directa, atendiendo las necesidades del mercado, los desarrollos tecnológicos, el grado de disponibilidad de las frecuencias **y la demanda por las mismas.** El Ministerio de Comunicaciones deberá informar públicamente, al menos con un mes de antelación, la apertura de procedimientos de selección **objetiva** para las asignaciones del espectro radioeléctrico, indicando las bandas, las regiones y las condiciones particulares de la selección. El valor que será pagado por el espectro podrá determinarse mediante el mecanismo de subasta.

Artículo 22. **“No tiene modificación”.**

Artículo 23. *Término de las licencias.* Salvo el régimen especial consagrado para empresas creadas por ley con anterioridad a la vigencia de la presente ley, las licencias que se otorguen a partir de la vigencia de la presente ley, podrán otorgarse hasta por un término máximo de **20 años**, prorrogable a solicitud de parte por términos que sumados con el término inicial y el de las prórrogas anteriores no exceda de **cuarenta años**. Vencido este término, se podrá solicitar una nueva licencia. Si se trata de licencias para el uso del espectro radioeléctrico, el anterior asignatario podrá acceder a la frecuencia en igualdad de condiciones que los otros interesados.

Artículo 24. *Modificaciones a las licencias.* La modificación de alguna de las condiciones de la licencia, de las características esenciales de las asignaciones de espectro radioeléctrico, así como las nuevas asignaciones **de espectro radioeléctrico**, implican modificación previa de la licencia por parte del Ministerio de Comunicaciones.

En caso de presentarse interferencias o cambio en la atribución de las bandas, el Ministerio de Comunicaciones podrá modificar las condiciones de las licencias, procurando asignar a los titulares un espectro que les permita desarrollar los objetivos para los cuales les fue otorgada la licencia.

Artículo 25. *Espectro radioeléctrico.* El Ministerio de Comunicaciones elaborará un cuadro nacional de atribución de frecuencias, teniendo en cuenta sus diferentes usos y aplicaciones, el cual deberá realizarse siguiendo lo establecido en el Reglamento de Radiocomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

El Ministerio de Comunicaciones determinará en las licencias las condiciones técnicas para la utilización de las frecuencias asignadas. Toda asignación está sujeta a condición resolutoria que depende del cumplimiento de las obligaciones a cargo del beneficiario, del pago oportuno de las contraprestaciones a que haya lugar y del uso efectivo del espectro asignado en los términos que fije el Gobierno Nacional.

Las frecuencias de uso oficial podrán ser empleadas para apoyar programas sociales, proyectos de desarrollo económico de interés nacional o sistemas de protección de personas o bienes. Estas frecuencias no podrán ser utilizadas para la explotación comercial.

El Ministerio de Comunicaciones tendrá en cuenta las necesidades de los organismos de seguridad del Estado para la asignación de las frecuencias necesarias para la defensa y seguridad nacional. El trámite, resultado e información relativa a la asignación de este tipo de frecuencias tiene carácter reservado.

El Ministerio de Comunicaciones reglamentará los casos en los que la utilización del espectro radioeléctrico se permite de manera general.

Artículo 26. **“No tiene modificación”.**

Artículo 27. *Cesión y transmisión de licencias.* Las licencias pueden ser cedidas a título oneroso o gratuito, cuando el servicio se haya puesto en operación, siempre que el cesionario cumpla con los requisitos para ser titular de la licencia y el cedente acredite el cumplimiento de sus obligaciones. La cesión requiere autorización del Ministerio de Comunicaciones, quien sólo procederá a estudiar la solicitud, si media concepto previo favorable de la Superintendencia de Industria y Comercio. Las Licencias también pueden ser **cedidas** por causa de muerte.

Artículo 28. *Cancelación de licencias para el uso del espectro radioeléctrico.* El Ministerio de Comunicaciones podrá cancelar en cualquier tiempo las licencias otorgadas para el uso del espectro radioeléctrico, por las siguientes **motivaciones**:

1. Cuando lo exija el interés público.
2. Por razones de seguridad nacional.
3. Para dar cumplimiento a tratados internacionales suscritos por Colombia.
4. Por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la licencia y, en particular, por el uso ineficiente del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las condiciones previstas en los reglamentos y el título habilitante.

Parágrafo. La decisión que adopte el Ministerio de Comunicaciones en el marco del presente artículo deberá motivarse debidamente en el acto administrativo respectivo, debiendo el Ministerio en todo caso dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 24 de la presente ley.

Artículo 29. **“No tiene modificación”.**

Artículo 30. *Conceptos y elementos no componentes de las redes públicas.* Sin perjuicio de las normas sobre orden público, de las licencias requeridas para el uso del espectro radioeléctrico y de la observancia de las disposiciones de planeación urbana y aprovechamiento de bienes de uso público que establezca las autoridades competentes, no forman parte de las redes públicas de telecomunicaciones y, por lo tanto, su establecimiento, instalación y uso se consideran autorizados de modo general:

1. Los terminales de red, y
2. Las redes de uso privado sin interconexión a las redes de telecomunicaciones de uso público.

Parágrafo. Las redes de uso privado se podrán interconectar a las de uso público, siempre y cuando ello no conlleve la prestación de servicios a terceros.

Artículo 31. **“No tiene modificación”.**

Artículo 32. **“No tiene modificación”.**

Artículo 33. **“No tiene modificación”.**

Artículo 34. *Reglas especiales sobre la intervención de las entidades territoriales.* La Nación, las entidades territoriales y las entidades descentralizadas de cualquier nivel administrativo, que participen a cualquier título en el capital de un operador de telecomunicaciones, no podrán otorgarle subsidios y/o exenciones fiscales que puedan conllevar ventajas inequitativas en los mercados en que participa, sin perjuicio de los aportes al patrimonio de la empresa o a los patrimonios autónomos constituidos para el pago de los pasivos pensionales, y de que puedan establecer en sus presupuestos subsidios para usuarios o apoyar planes de expansión del servicio universal. En estos casos, el operador debe contabilizar en forma detallada las sumas que reciba por estos conceptos.

Los operadores de telecomunicaciones no podrán ser gravados por los departamentos ni los municipios de manera diferente o adicional a la que se imponen a cualquier empresa industrial y comercial.

Artículo 35

“No tiene modificación”.

Artículo 36. *Derechos de los usuarios.* Además de los derechos consagrados en el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen los siguientes derechos:

1. Obtener un conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones a un precio razonable, en forma continua y eficiente, conforme a las normas de calidad establecidas, y a la mención de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.
2. Elegir libremente al prestador del servicio y al proveedor de los bienes necesarios para su utilización. Ni los operadores ni persona alguna podrán limitar, condicionar o suspender libre elección del usuario **respecto de quién le suministre los servicios.**
3. Obtener información clara, completa y oportuna acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio respectivo.
4. Presentar peticiones, quejas, reclamos ante el operador, quejas y recursos ante el Defensor del Usuario y a obtener respuesta oportuna, así como impugnar las decisiones del Defensor ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se cumplan los requisitos señalados en la presente ley.
5. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Industria y Comercio contra los operadores y el Defensor del Usuario, por violaciones al régimen de protección al usuario, **sin perjuicio de los derechos que le asisten para preceder ante los organismos de entidad del Estado.**

6. A ser indemnizados por el operador cuando se demuestre que ha recibido un servicio con especificaciones de calidad por debajo o diferentes de las contratadas, según los parámetros que defina la Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones.

Parágrafo. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en lo no previsto en ellas, se aplicarán en su orden el Estatuto de Protección al Consumidor y el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 37. Agregar el numeral siguiente:

9. Garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Artículo 38. *Responsabilidad de los operadores.* En las controversias entre operadores de telecomunicaciones y sus usuarios, si se demuestra que el operador no ha adoptado las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad de las redes y la correcta medición del consumo, la reclamación se decidirá a favor del usuario.

Cuando una comunicación utilice redes interconectada, el usuario podrá reclamar directamente ante el operador de la factura, quien deberá tramitarlo ante el operador responsable por la prestación del servicio, o resolver directamente e informar al usuario sobre el resultado.

Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio.

Artículo 39. “No tiene modificación”.

Artículo 40. *Cláusulas abusivas.* Se prohíbe a los operadores de telecomunicaciones estipular cláusulas abusivas en los contratos que celebren.

Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado y significativo en perjuicio del usuario y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el usuario puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las circunstancias relacionadas con la transacción particular que se analice.

Las siguientes cláusulas abusivas serán ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de **calificación** judicial o **administrativa**:

1. Las que excluyen o limitan la responsabilidad del operador de manera no prevista expresamente en esta ley, o que trasladen al usuario o a un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del operador.

2. Las que trasladan al usuario la carga de la prueba que conforme con las normas legales corresponden a aquellos.

3. Las que confieren al operador facultades para, en forma unilateral, resolver el contrato, cambiar sus condiciones, suspender o terminar su ejecución, o limitar cualquier derecho contractual de usuario por razones distintas al cumplimiento de este.

4. Las que impliquen renuncia anticipada de los derechos de usuario.

5. Las que condicionan el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del usuario al consentimiento del operador, u obliguen al usuario a adoptar formalidades no contempladas en la ley para cumplir los actos o ejercer los derechos que le corresponden.

6. Las que autorizan al operador o a un delegado suyo a proceder en nombre del usuario.

7. Las que presumen cualquier manifestación de voluntad en el usuario, cuando de esta se deriven erogaciones a su cargo.

8. Las que obligan al usuario a continuar con el contrato por tiempos superiores al mínimo que establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones por vía general.

9. Las que **obliguen la continuidad de la vinculación del** usuario al contrato, aún cuando el operador no cumpla sus obligaciones.

10. Las que presentes los supuestos de ley, impidan al usuario resolver el contrato o excepcionar el incumplimiento del operador.

Sin perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho y sin declaración judicial, la Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de

cualquier interesado, podrá reconocer la ocurrencia de los presupuestos que dan lugar a las mismas y ordenar en consecuencia la corrección de los contratos.

Las demás cláusulas abusivas, es decir, aquellas que generen los efectos previstos en el inciso segundo del presente artículo no calificadas como ineficaces en los numerales anteriores, serán anulables por la jurisdicción en lo contencioso administrativo. No obstante, la Superintendencia de Industria y Comercio o el Defensor del Usuario en el ejercicio de las facultades que les atribuye esta ley para revisar o decidir recursos, podrán disponer para el caso particular, la **inaplicabilidad** de una cláusula abusiva no señalada expresamente como ineficaz.

CAPITULO 2

Facturación

Artículo 41. **Únicamente se modifica el párrafo “al cabo de 3 meses de haberse...”.**

Artículo 42. **“No tiene modificación”.**

CAPITULO 3

Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Artículo 43. *Oficina de atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR).* Quienes presten servicios de telecomunicaciones deberán organizar y poner en funcionamiento “oficina de peticiones, quejas y reclamos (PQR)”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR, verbales o escritas, y trasladar al Defensor los recursos que presenten los usuarios.

Cuando se cobre varios servicios en una misma factura, el operador que la expida está obligado a atender y tramitar, internamente o ante el operador que prestó el servicio, las PQR que se presenten por cualquier servicio de telecomunicaciones incluido en la misma.

Artículo 44. *Presentación de peticiones, quejas, reclamos (PQR).* Dentro del mes siguiente a la fecha **señalada** en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, podrán presentarse peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario acreditar el pago previo. Realizado el pago de la factura podrá presentarse PQR dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrán presentarse PQR contra la factura.

La presentación de la PQR no requiere de presentación personal ni intervención de abogado aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos.

El operador debe resolver las PQR dentro de los veinte días siguientes a su presentación, incluida la práctica de pruebas. La PQR se entenderá resuelta en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.

El derecho de presentar PQR por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.

La decisión del operador será motivada, en derecho, y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario.

Artículo 45. **“No tiene modificación”.**

Artículo 46. **“No tiene modificación”.**

Artículo 47. **“No tiene modificación”.**

Artículo 48. **Únicamente se modifica del numeral 13 el último párrafo.** En ningún caso, el Defensor del Usuario podrá desempeñar funciones, asumir responsabilidades o realizar actividades propias de la gestión ordinaria de la empresa, por mandato o delegación de esta.

Artículo 49. *Designación y calidades del Defensor del Usuario.* El Defensor del Usuario será elegido **mediante** concurso de méritos para períodos de tres años, y podrá ser reelegido cumpliendo con los procesos de selección. El operador adelantará el concurso con observancia del reglamento que para tal efecto autorice la Superintendencia de Industria y Comercio. La documentación y calificaciones serán de libre acceso al público.

Para **desempeñarse como** Defensor del Usuario se requiere tener experiencia mínima de tres años en materia de telecomunicaciones o en cargos jurisdiccionales o entidades de inspección, vigilancia o control.

Parágrafo.

Los operadores de telecomunicaciones, cuyo número de usuarios sea igual o inferior a 50.000, podrán agruparse para efectos de designar un Defensor del Usuario conjunto, de acuerdo con el reglamento que para el efecto expida la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 50. **Únicamente se le antepone al párrafo que inicia en los funcionarios...**

Parágrafo 1°. (Finalizando el texto) se inicia con

Parágrafo 2° y el siguiente sería parágrafo 3. (Los textos son iguales).

Artículo 51. *Garantía de imparcialidad.* Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimientos, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario conocerá el Superintendente de Industria y Comercio.

Artículo 52. **“No tiene modificación”.**

Artículo 53. **“No tiene modificación”.**

Artículo 54. **“No tiene modificación”.**

CAPITULO 6

Prestación del servicio

Artículo 55. *De la suspensión del servicio.* El servicio podrá suspenderse para la reparación y mantenimiento de las redes o por incumplimiento del contrato, en las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Por la falta de pago podrá suspenderse el servicio después de transcurridos dos meses desde la fecha en que se originó el incumplimiento.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones fijará las condiciones en que se deberá hacer la reconexión del servicio.

TITULO VI

SERVICIO UNIVERSAL

Artículo 56. *Servicio universal: Definición.* Se entiende por Servicio Universal la accesibilidad de todos los habitantes del territorio nacional a los servicios de telecomunicaciones. Para tal efecto el Gobierno Nacional definirá las prioridades correspondientes. El Servicio Universal de Telecomunicaciones es responsabilidad del Estado.

Artículo 57. **“No tiene modificación”.**

Artículo 58. *Contribuciones de los usuarios residenciales de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios.* Los operadores de servicios de telefonía pública básica conmutada local y local extendida deben cobrar a los usuarios residencial de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios, cuando se haya previsto, además de la tarifa establecida para el respectivo servicio, una contribución que será fijada por el Ministerio de Comunicaciones que no podrá exceder del 20%. El monto de las contribuciones debe destinarse en forma exclusiva a otorgar subsidios al servicio universal de los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2, de acuerdo con los parámetros fijados por el Ministerio de Comunicaciones.

Los operadores deben contabilizar en forma detallada las sumas que facturen, recauden y apliquen por concepto de contribuciones y subsidios. Las personas y entidades que recauden contribuciones y administren subsidios deben presentar informes de su gestión y responder por ella, en los mismos términos de quienes actúan como recaudadores o retenedores de impuestos.

En caso de **presentarse** excedentes al aplicar las contribuciones para los subsidios de los estratos 1 y 2, los operadores deberán transferirlos al Fondo de Comunicaciones en la oportunidad que se determine para redistribuirlos entre los operadores deficitarios.

Si las contribuciones y transferencias que se reciben no son suficientes para cubrir el déficit que se cause por el pago de los subsidios, el operador **deberá** reducirlos hasta cubrir el déficit.

Artículo 59. *Subsidios.* Los usuarios de los estratos 1 y 2 serán beneficiarios de un subsidio de hasta del 35% del costo eficiente de provisión del servicio, sin que exceda el consumo básico de subsistencia definido por el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con la definición del servicio universal. Por este concepto únicamente puede subsidiarse el cargo fijo y el consumo.

Parágrafo. El régimen de estratificación será el aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 60. **“No tiene modificación”.**

Artículo 61. **“No tiene modificación”.**

Artículo 62. **“No tiene modificación”.**

TITULO VII

REGIMEN DE TARIFAS

Artículo 63. **“No tiene modificación”.**

Artículo 64. **“No tiene modificación”.**

Artículo 65. **“No tiene modificación”.**

Artículo 66. **“No tiene modificación”.**

Artículo 67. **“No tiene modificación”.**

TITULO VIII

REGIMEN DE COMPETENCIA

CAPITULO 1

Disposiciones generales

Artículo 68. **Se suprime el último inciso.**

CAPITULO 2

Interconexión

Artículo 69. **“No tiene modificación”.**

Artículo 70. **“No tiene modificación”.**

Artículo 71. **“No tiene modificación”.**

Artículo 72. **“No tiene modificación”.**

Artículo 73. **“No tiene modificación”.**

CAPITULO 3

Espacio público y bienes de uso público

Artículo 74. **“No tiene modificación”.**

Artículo 75. **“No tiene modificación”.**

Artículo 76. **“No tiene modificación”.**

Artículo 77. *Deberes especiales.* A fin de desarrollar la instalación de redes de Telecomunicaciones, las autoridades distritales y municipales no podrán establecer condiciones particulares para el uso del espacio público respecto de las obras pendientes, diferentes a las siguientes:

1. Ejecutar las obras en el menor tiempo posible y con la mínima interferencia o perturbación del uso normal por el público.
2. Adoptar las medidas apropiadas de seguridad para evitar daños o perjuicios a personas y bienes.
3. Indemnizar eventuales perjuicios a terceros causados con ocasión de la obra, que se presume como una actividad peligrosa.
4. Reparar íntegramente los bienes afectados.
5. Otorgar garantías que afiancen el cumplimiento de las anteriores obligaciones.

Artículo 78. **“No tiene modificación”.**

TITULO IX

REGIMEN SANCIONATORIO

CAPITULO 1

Infracciones al régimen de telecomunicaciones y sanciones

Artículo 79. **“No tiene modificación”.**

Artículo 80. **“No tiene modificación”.**

Artículo 81. **“No tiene modificación”.**

Artículo 82. **“No tiene modificación”.**

Artículo 83. **“No tiene modificación”.**

Artículo 84. “**No tiene modificación**”.

Artículo 85. “**No tiene modificación**”.

Artículo 86. “**No tiene modificación**”.

CAPITULO 2

Sanciones por infracciones al régimen de protección al usuario

Artículo 87. “**No tiene modificación**”.

TITULO X

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

Artículo 88. “**No tiene modificación**”.

Artículo transitorio 1°. “**No tiene modificación**”.

Artículo transitorio 2°. Las condiciones previstas en la ley, decretos y demás normas, seguirán vigentes hasta cuando el Gobierno expida la reglamentación correspondiente. Las condiciones establecidas en las concesiones, permisos, autorizaciones y registros expedidos con anterioridad a la vigencia de este régimen, para la prestación de servicios, el uso del espectro radioeléctrico o el establecimiento, instalación y utilización de redes de telecomunicaciones, seguirán vigentes en los términos en que fueron conferidos en los respectivos actos, salvo mutuo acuerdo entre el Ministerio de Comunicaciones y el titular de la correspondiente habilitación.

En todo caso, cuando no exista exclusividad en la concesión de algún servicio, por otorgamiento anterior a la vigencia de la presente ley, las normas aquí consignadas serán de aplicación inmediata.

Artículo transitorio 3°. Los operadores de telecomunicaciones que ostenten la naturaleza jurídica a que se refiere el artículo 211 del Estatuto Tributario, mantendrán las exenciones previstas en dicho artículo.

Artículo transitorio 4°. “**No tiene modificación**”.

Artículo transitorio 5°. “**No tiene modificación**”.

Los honorables Senadores Ponentes,

Jaime Vargas Suárez, María Cleofe Martínez M., Carlina Rodríguez Rodríguez, Samuel Moreno Rojas, José Matías Ortiz Sarmiento, Juan Fernando Cristo B.

TEXTO PROPUESTO PARA PRIMER DEBATE DEL PROYECTO DE LEY NUMERO 160 DE 2001 SENADO

Ley General de Telecomunicaciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. *Objeto y ámbito de aplicación.* La presente ley tiene por objeto el ordenamiento general de las telecomunicaciones y de las potestades del Estado en relación con su planeación, regulación y control, así como el establecimiento del régimen en derechos y deberes de los operadores y de los usuarios.

Los servicios de comunicaciones postales, la cinematografía, la televisión, la radiodifusión sonora y los aspectos relativos al contenido de las comunicaciones se rigen por normas especiales.

Artículo 2°. *Función social de las telecomunicaciones.* Las telecomunicaciones tienen por objeto **facilitar, coadyuvar y fortalecer** el desarrollo económico, social y político del país, el cual se manifiesta como **elevación del nivel** y del mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes. **A tal efecto, las Telecomunicaciones se utilizarán de manera responsable en orden a** contribuir a la defensa y **profundización** de la democracia, a la promoción de la participación de los **ciudadanos** en la vida de la Nación y **proveer** a la garantía de la dignidad humana, **así como de** otros derechos fundamentales consagrados en la Constitución, **en el marco de construir espacios** para asegurar la convivencia pacífica.

Artículo 3°. *Definiciones.* Para los efectos de esta ley se tendrán en cuenta, **además de las definiciones establecidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones**, las siguientes:

1. **Espectro radioeléctrico:** Es el conjunto de ondas radioeléctricas, las cuales están definidas como las ondas electromagnéticas cuya

frecuencia se fija convencionalmente por debajo de 3.000 GHZ y que se propagan por el espacio sin guía artificial.

2. **Telecomunicación:** Se entiende por telecomunicación toda transmisión, emisión, y/o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonido o información de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos.

3. **Servicio público de telecomunicaciones:** Se entiende por servicio público de telecomunicaciones el conjunto de prestaciones, funciones y/o facilidades de telecomunicaciones implementado por una persona natural o jurídica, tendiente a satisfacer las necesidades de telecomunicación de un tercero. Cuando esta ley utilice la expresión servicio de telecomunicaciones, se entiende que hace referencia a servicio público de telecomunicaciones.

4. **Interconexión:** Vinculación física y lógica de redes de telecomunicaciones, incluidas las instalaciones esenciales, con el fin de permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios telecomunicaciones.

5. **Operador de telecomunicaciones:** Es la persona natural o jurídica que, **por mandato expreso de ley expedida con anterioridad a la promulgación de la presente o por virtud de una** licencia otorgada por el Estado presta servicios públicos de telecomunicaciones o explota redes públicas de telecomunicaciones. Cuando esta ley se refiere a empresa de telecomunicaciones se entiende que es un operador de telecomunicaciones.

6. **Red pública de telecomunicaciones:** Es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos, y a través del cual se prestan los servicios públicos de telecomunicaciones. Hacen parte de la red los equipos de conmutación, transmisión y control, cables y otros elementos físicos, los soportes lógicos y la parte del espectro electromagnético asignada para la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

7. **Red de telecomunicaciones de uso privado:** Es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos, y a través de la cual se satisfacen necesidades privadas de telecomunicaciones, sin prestación de servicios de telecomunicaciones a terceros.

8. **Servicio universal:** Se entiende por servicio universal de telecomunicaciones el conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones que el Estado establece y tiene la obligación de garantizar, de calidad determinada, accesible **tanto en término de precio como en términos físicos** a toda la población con independencia de su localización geográfica y de las **dificultades topográficas respectivas** y a un precio asequible.

9. **Usuario:** Se entiende por usuario la persona natural o jurídica o cualquier forma de asociación consumidora final de servicios públicos de telecomunicaciones.

Artículo 4°. *Libertad de empresa.* La operación de las redes públicas de telecomunicaciones se desarrollará bajo el principio de la libertad de empresa, atendiendo las normas sobre libre y leal competencia establecidas en la Constitución Política, en los tratados internacionales suscritos por Colombia y en las normas vigentes.

En tal sentido, la planeación, regulación y control de las telecomunicaciones debe promover la eficiencia, la libre iniciativa y la competencia, la igualdad de condiciones para el acceso a los bienes y recursos públicos, particularmente al espectro radioeléctrico, el libre acceso de cualquier persona a los servicios de telecomunicaciones y la efectividad de los derechos de los usuarios.

Artículo 5°. *Inversión extranjera.* Se permite la inversión extranjera en telecomunicaciones sin más limitaciones que las generales de ley.

Artículo 6°. *Intervención del Estado.* El Estado intervendrá en las redes y los servicios públicos de telecomunicaciones de conformidad con las competencias asignadas por la ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos 75, 78, 334, 336, y 365 de la Constitución Política, para los siguientes fines:

1. Proteger.
2. Garantizar la calidad, idoneidad y eficiencia en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
3. Promover la ampliación permanente de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones dentro del marco de eficiencia económica y la suficiencia financiera de los operadores.
4. Promover y garantizar la libre y leal competencia.
5. Garantizar la interconexión de los operadores de telecomunicaciones.
6. Promover el desarrollo de nuevas tecnologías y el acceso a la sociedad global de la información.
7. Asegurar la provisión de los recursos para financiar el servicio universal y garantizar su continuidad.

Artículo 7°. *Deber de colaboración.* El Estado podrá utilizar las redes de telecomunicaciones por razones de emergencia, conmoción interna o externa, calamidad pública o seguridad nacional **a tal efecto, los operadores de Telecomunicaciones deberán, prestar toda la colaboración posible;** así mismo deberá darse prioridad a las transmisiones relacionadas con la protección de la vida humana.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de brindar colaboración eficaz a los jueces fiscales y organismos de policía judicial y de incorporar los sistemas que el Ministerio de Comunicaciones exija con el fin de llevar a cabo las actuaciones judiciales que ellos adelantan.

Artículo 8°. *Normas internacionales.* En la formulación de políticas, la adopción de planes y programas, la expedición de reglamentos y regulaciones, la inspección, vigilancia y control de las telecomunicaciones, deben aplicarse los tratados y convenios internacionales ratificados por Colombia, en especial, la Constitución y el Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, UIT, incorporados al ordenamiento **jurídico** interno, así como los reglamentos que de ellos se deriven y **en desarrollo de dichas aplicaciones, se tendrán** en cuenta las recomendaciones de dicho Organismo.

TITULO II

ORGANIZACION INSTITUCIONAL

Artículo 9°. *Funciones del Ministerio de Comunicaciones.* El Ministerio de Comunicaciones **como órgano** rector del sector de comunicaciones le corresponde, a través del Ministro y bajo la dirección del Presidente de la República, formular y adoptar la política y la planeación general del sector, así como ejercer, además de las establecidas en otras normas, las siguientes funciones **en materia de telecomunicaciones:**

1. Ejercer la intervención del Estado en el sector de telecomunicaciones, dentro de los límites y con las finalidades previstas en la Constitución Política y en la ley.
2. Establecer las condiciones generales de operación de redes y prestación de servicios y sus áreas de cobertura.
3. Fijar las condiciones y requisitos generales para el otorgamiento de las licencias a que se refiere esta ley.
4. **Expedir** las normas generales sobre planeación, regulación, explotación, administración, gestión y vigilancia del espectro radioeléctrico en todo el territorio nacional, con la salvedad señalada en la Constitución Política para el espectro atribuido a los servicios de televisión.
5. **Promover, cuando fuere** necesario, el uso e introducción de nuevos desarrollos tecnológicos.
6. Establecer el régimen de contraprestaciones aplicable a la explotación de redes **a la prestación de** servicios de telecomunicaciones y a la utilización del espectro y otros recursos escasos.
7. Adoptar el plan nacional de numeración, con base en la recomendación que le presente el Ministerio de Comunicaciones con fundamento en el proyecto que le presente la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.
8. Ejercer la presentación internacional de Colombia en el campo de las comunicaciones, especialmente ante los organismos internacionales

del sector, en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores y bajo la dirección del Presidente de la República.

9. Otorgar las licencias a que hace referencia la presente ley, previo cumplimiento de las condiciones que se fijan para el efecto.

10. Ejercer **la inspección, control y vigilancia en relación con el uso de las redes y la prestación de los** servicios de telecomunicaciones, para lo cual podrá compeler a los operadores **para que sujeten** de sus actos, conductas, actividades y actuaciones a la ley y sus desarrollos, así como **exigirles** el cumplimiento y efectividad de las condiciones generales y particulares de operación de las redes y servicios de telecomunicaciones, de las metas de cobertura, calidad y eficiencia a que estén sujetos; adelantar investigaciones, decretar medidas cautelares e imponer sanciones, sin perjuicio de las facultades atribuidas a otras autoridades.

11. Ejercer la potestad de solicitar la colaboración de los operadores de telecomunicaciones, **para el uso de las redes y servicios de telecomunicaciones, cuando ello sea necesario a juicio del Gobierno Nacional,** por razones de emergencia, conmoción interna o externa, calamidad pública o seguridad nacional, con destino a los operativos de ayuda.

12. Ejercer la intervención del Estado en el espectro radioeléctrico, mediante la planeación, gestión, regulación, administración, vigilancia y control del espectro radioeléctrico en todo el territorio nacional, sin perjuicio de las atribuciones que la Comisión Nacional de Televisión ejerce sobre este recurso **en los ámbitos de sus competencias.**

13. Elaborar, adoptar y mantener actualizado el cuadro nacional de atribución de bandas de frecuencias, con sujeción a los reglamentos y normas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones y demás organismos competentes, y administrar y controlar el segmento espacial y las rampas ascendentes y descendentes del recurso satelital, tanto en su proyección nacional como internacional.

14. Determinar las áreas de cobertura para la utilización del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las condiciones generales que establezca el Gobierno Nacional.

15. Cumplir los procedimientos de notificación, registro y coordinación internacional de las asignaciones del espectro radioeléctrico.

16. Administrar el régimen de contraprestaciones por concepto de licencias, registros, certificaciones sobre el mismo y otras actuaciones administrativas que comporten el pago de derechos.

17. Propender a la modernización de la tecnología de la información y **procurar el establecimiento de una cultura de tecnología de la información en el país,** incentivando la oferta y la demanda de la información y de contenidos, así como la masificación del uso de la tecnología de la información en las diversas actividades de la vida cotidiana, con el propósito de contribuir a satisfacer las necesidades de los ciudadanos y a **alcanzar crecientes niveles** del aparato productivo del país.

18. Establecer políticas para la divulgación y promoción permanentes de los servicios y programas del sector de las telecomunicaciones, **así como de los** derechos de los usuarios, velando **por la maximización del beneficio social y de la cobertura de dichos servicios en todo el territorio nacional. A tal efecto, se concentrará previamente con los operadores, cuando fuere pertinente.**

19. Diseñar, formular e implantar **proyectos** estratégicos de apoyo **en telecomunicaciones** en las políticas sociales del Gobierno Nacional, en coordinación con las instituciones, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil **en el propósito del** mejoramiento de la calidad de vida, **el fortalecimiento** del desarrollo, la defensa de los derechos fundamentales y **la promoción y consolidación** de la paz.

20. Verificar que los operadores de telecomunicaciones cumplan los requisitos de orden técnico y los parámetros de normalización y certificación.

21. Ordenar el cese de operaciones no autorizadas de redes y servicios de telecomunicaciones, **retención** de equipos y demás bienes utilizados para el efecto y disponer su destino con arreglo a la ley, sin perjuicio de

las competencias que tienen las autoridades militares y de policía para el decomiso de equipos.

22. Solicitar a los operadores la información que requiera para el cumplimiento de sus funciones.

23. Promover la investigación y el desarrollo de la industria electrónica, así como de la tecnología en materia de telecomunicaciones e informática en el país, propiciando el ambiente institucional necesario a tal efecto.

Artículo 10. *Funciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones promoverá la libre competencia **en la prestación** de los servicios y de las redes de que trata esta ley, para lo cual **cumplirá** las siguientes funciones:

1. Sin perjuicio de las funciones pertinentes propias de la SIC, mediante las regulaciones generales o particulares que fueron del caso, intervendrá sobre el comportamiento de los operadores con posición dominante en el mercado, cuando abusen de tal posición, o esta esté acompañada de operaciones ineficientes, o implique distorsiones indeseables en el funcionamiento del mercado, o propicien limitaciones a la libre y leal competencia a tal efecto, podrá proponer reglas diferenciales de comportamiento según la posición relativa de las empresas en el mercado.

2. Ordenar la fusión de empresas que presten el servicio universal, con base en estudios que demuestren que ello es indispensable para extender la cobertura y reducir los costos para los usuarios, previo concepto de la SIC.

3. Autorizar a las empresas que presten el servicio universal a tener administradores comunes con otro operador que preste servicios en otro territorio, en la medida en que **ello** haga más eficientes las operaciones y no reduzca la competencia.

4. Expedir la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con los regímenes de competencia, tarifas, interconexión, protección al usuario y las inherentes a la imposición de servidumbres y resolver conflictos entre operadores de redes y servicios de telecomunicaciones.

5. Revisar los contratos de interconexión internacional para verificar su conformidad con el ordenamiento superior y requerir, por conducto del Ministerio de Comunicaciones, la modificación de aquellas estipulaciones que le sean contrarias.

6. Resolver recursos de apelación contra los actos de cualquier autoridad relativos al uso del espacio o de bienes de uso público para la construcción, instalación u operación de redes de telecomunicaciones.

7. El Ministerio propone: Prestar asesoría técnica al Gobierno Nacional y al Ministerio de Comunicaciones, en materias de competencia.

8. Presentar al Gobierno Nacional, por intermedio del Ministerio de Comunicaciones, proyectos sobre el plan nacional de numeración, así como desarrollar y adoptar normas técnicas nacionales de conmutación, transmisión, enrutamiento, tarificación, señalización, sincronización u otros, cuando sean procedentes para promover la competencia, proteger a los usuarios y garantizar el interfuncionamiento de las redes públicas de telecomunicaciones en el país y en conexión con el exterior, según las normas y recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, y administrar los mencionados plan y normas técnicas.

9. Otorgar a los operadores asignación numérica y códigos de puntos de señalización para la prestación de servicios, con arreglo a la regulación y a las normas técnicas nacionales e internacionales sobre la materia, así como modificar tal asignación por razones técnicas y para promover la competencia, y recuperar la numeración cuando su uso sea inadecuado.

10. Determinar los estándares de conformidad de los **equipos, terminales y otros elementos técnicos** que vayan a ser conectados a las redes públicas de telecomunicaciones y reconocer los certificados expedidos por las autoridades de certificación de otros países, así como señalar los laboratorios autorizados para realizar las pruebas técnicas correspondientes, cuando en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología no haya laboratorios acreditados.

11. Expedir las normas que garanticen la efectividad del régimen de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones y la participación de los mismos en las decisiones de carácter general que pedan afectarlos.

12. Establecer los indicadores de **calidad en materia de** atención al usuario en los niveles que debe registrar los operadores.

13. Definir por vía general la información que los operadores de telecomunicaciones deben proporcionar sin costo a sus usuarios o al público y fijar los valores que deban pagarse por concepto de información especial, cuando no haya acuerdo sobre su costo entre el solicitante y el respectivo operador.

14. Resolver consultas encaminadas a determinar el carácter privilegiado o reservado de la información de los operadores de telecomunicaciones.

15. Establecer los sistemas uniformes de información y contabilidad que deben aplicar los operadores de telecomunicaciones, según su naturaleza y el monto de sus activos, y con sujeción siempre a los principios de contabilidad generalmente aceptados.

16. Realizar estudios e investigaciones sobre el sector de las telecomunicaciones, **en materia de su competencia**, y publicar sus resultados.

17. Establecer, de acuerdo con la situación económica y social del país y la profundización del mercado de telecomunicaciones, las tasas aplicables por contribución a los usuarios de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y de servicios, cuando éstas se requieran, así como definir los subsidios para los usuarios de los estratos residenciales 1 y 2.

18. Establecer, administrar, mantener y operar un sistema único de información que se surtirá de la información proveniente de los operadores de telecomunicaciones sujetos a su regulación y de las entidades del sector.

19. Solicitar la información, inclusive contable, a quienes prestan servicios y operan redes de telecomunicaciones, que sea necesaria para el ejercicio de sus funciones y sancionar con multas hasta de mil salarios mínimos legales mensuales vigentes, a quienes no respondan en forma oportuna y adecuada sus requerimientos.

Parágrafo. Tanto el Ministerio de Comunicaciones como la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus funciones, podrán solicitar la colaboración de agremiaciones profesionales, sin ánimo de lucro, que ostenten el carácter de Cuerpos Técnicos Consultivos del Gobierno Nacional en asuntos relacionados con la electrónica y las telecomunicaciones.

Artículo 11. *Composición de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estará integrada por:

1. El Ministerio de Comunicaciones o su delegado, quien la presidirá.

2. Tres expertos, Comisionados de dedicación exclusiva, designados por el Presidente de la República para períodos de cuatro años, reelegibles y no sujetos a las disposiciones que regulan la carrera administrativa.

3. El Director del Departamento Nacional de Planeación, **o su Delegado.**

Parágrafo 1°. El Ministro sólo podrá delegar su asistencia en el Viceministro; el Director del Departamento Nacional de Planeación en el Subdirector **del Departamento.**

Parágrafo 2°. Uno de ellos, en forma rotatoria, ejercerá las funciones de Director Ejecutivo de acuerdo con el reglamento interno. Al repartir internamente el trabajo entre ellos se procurará que todos tengan oportunidad de prestar sus servicios respecto de las diversas clases de asuntos que son competencia de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Artículo 12. *Estructura orgánica de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones es una Unidad Administrativa Especial, con autonomía administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Comunicaciones. Para el cumplimiento de las funciones que le asigna la ley, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá la siguiente estructura orgánica:

1. Comisión de Regulación de Telecomunicaciones:

a) Comité de Expertos Comisionados.

2. Dirección Ejecutiva:

a) Dirección Ejecutiva;

b) Coordinación Ejecutiva.

Artículo 13. *Contribución especial para la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.* Con el fin de recuperar los costos del servicio de regulación, los operadores de telecomunicaciones están sujetos a una contribución que se liquidará y pagará cada año para cubrir el valor necesario del presupuesto anual de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, conforme a las siguientes reglas:

1. Para definir los costos de los servicios que preste la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, se tendrán en cuenta los ingresos brutos operacionales descontados los pagos por concepto de remuneración por la utilización de otros servicios de telecomunicaciones necesarios para la prestación del servicio. El pago por este concepto deberá hacerse dentro de los primeros cuatro meses del año, basados en los estados financieros del año inmediatamente anterior. La contribución no podrá ser superior al dos por mil (0.2%).

2. Si en algún momento la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tuviere excedentes, deberá reembolsarlos a los contribuyentes, o abonarlos a las contribuciones del siguiente período, o transferirlos a la Nación, si las otras medidas no fueran posibles.

3. Una vez en firme las liquidaciones, el valor adeudado deberá ser cancelado dentro del mes siguiente. Se aplicará el mismo régimen de sanción por mora aplicable al impuesto sobre la renta y complementarios, sin perjuicio de las demás sanciones de que trata esta ley.

Parágrafo. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones se financiará exclusivamente con las contribuciones a las que se refiere este artículo y con la venta de sus publicaciones. Para manejar los recursos de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, se autoriza la celebración de contratos de fiducia, con observancia de los requisitos legales que rigen esta contratación. La fiduciaria manejará los recursos provenientes de las contribuciones de las entidades sometidas a la regulación de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y los que se recauden de las ventas de sus publicaciones, con sujeción al Código de Comercio.

Artículo 14. *Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección a usuarios de telecomunicaciones.* La Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al usuario de telecomunicaciones, tendrá las funciones y facultades consagradas en los numerales siguientes, sin perjuicio de las que por virtud de otras disposiciones legales le correspondan:

a) Funciones respecto de los operadores

1. Sancionar el incumplimiento de las leyes, actos administrativos y contratos a los que estén sujetos quienes presten servicios de telecomunicaciones en cuanto afecten a los usuarios.

2. Fijar criterios para la cabal aplicación de las normas de protección del usuario, sancionar sus violaciones e **instruir** y ordenar los correctivos que considere necesarios.

3. Sancionar las infracciones al régimen de tarifas de telecomunicaciones.

4. Ordenar la suspensión de la facturación, **su** reliquidación y **su correspondiente** reexpedición con reembolsos, cuando se establezcan errores en la operación del sistema de facturación o debido a publicidad engañosa.

5. Practicar inspecciones y auditorías con el fin de verificar el cumplimiento de normas y procedimientos y revisar el diseño y funcionamiento de los sistemas informáticos de facturación.

6. Sancionar a los operadores, representantes legales, administradores y cualquier otro funcionario o empleado, cuando ejecute, autorice o tolere actos violatorios de la ley o los contratos, en cuanto afecten a los usuarios y por el incumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. Fijar los parámetros para la elaboración del reglamento del concurso mediante el cual se designe al Defensor del Usuario, autorizar los reglamentos presentados por operadores, y revisar y objetar su designación.

b) Funciones respecto del Defensor del Usuario

1. Sancionar a los Defensores del Usuario por el incumplimiento de sus funciones, lo dispuesto en la ley y demás disposiciones y a las instrucciones impartidas por la Superintendencia.

2. Sancionar a los Defensores del Usuario por no remitir oportunamente la información requerida por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre su gestión, o presentar información inexacta o incompleta.

3. Impartir órdenes e instrucciones relativas al cumplimiento, aplicación e interpretación del régimen de protección al usuario.

4. Dirimir las controversias que surjan entre el operador y el Defensor del Usuario, relacionadas con la asignación y monto de los recursos para el funcionamiento de la Oficina del Defensor.

5. Decidir la impugnación interpuesta contra las decisiones adoptadas por el Defensor del Usuario, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.

6. Revisar de oficio y en cualquier momento, las decisiones del Defensor del Usuario y modificarlas o revocarlas cuando considere que las mismas contravienen las normas legales o las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 15. *Funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el régimen de competencia.* En adición a las funciones que le son propias, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá:

1. Inspeccionar, vigilar y controlar los regímenes de libre y leal competencia en los servicios de telecomunicaciones y aplicar y velar por la observancia de las disposiciones contenidas en la Ley 155 de 1959, el decreto 2153 de 1992 y la ley 256 de 1996, o cualquiera otras que las sustituyan, modifiquen o adicionen, sin perjuicio de las atribuciones de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y de la Comisión Nacional de Televisión.

2. Ordenar que una empresa se escinda en otras que tengan el mismo objeto de la que se escinde, o cuyo objeto se limite a una actividad complementaria, cuando se encuentre que la empresa que debe escindirse usa su posición dominante para impedir el desarrollo de la competencia en un mercado donde ella es posible; o que la empresa que debe escindirse otorga subsidios con el producto de uno de sus servicios que no tiene amplia competencia a otro servicio que sí la tiene; o, en general, que adopta prácticas restrictivas de la competencia.

3. Emitir concepto sobre la fusión de empresas que presten el servicio universal, cuando la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones lo solicite con base en estudios que demuestren que ello es indispensable para extender la cobertura y reducir los costos para los usuarios y, en los demás casos, autorizar las fusiones.

4. Asesorar al Gobierno Nacional y participar en la formulación de las políticas respecto a las materias que tengan que ver con la promoción de la competencia en materia de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 16. *Contribución especial para la Superintendencia de Industria y Comercio.* Para financiar los gastos de funcionamiento e inversión necesarios en el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia de Industria y Comercio previstas en la presente ley, las empresas operadoras de telecomunicaciones estarán sujetas a una contribución que se liquidará y pagará dentro de los cuatro primeros meses del año, de conformidad con los estados financieros del año inmediatamente anterior, conforme a las siguientes reglas:

1. Para definir los costos de los servicios que preste la Superintendencia, se tendrán en cuenta todos los gastos de funcionamiento y la depreciación, amortización u obsolescencia de sus activos, en el período anual respectivo.

2. La Superintendencia presupuestará sus gastos cada año y cobrará dentro de los límites que enseguida se señalan, solamente la tarifa que arroje el valor necesario para cubrir su presupuesto anual relacionado con las funciones de inspección y vigilancia de los operadores de telecomunicaciones.

3. La tarifa máxima de cada contribución no podrá ser superior al uno por mil (0.1%) de los ingresos brutos operacionales, descontados los pagos por concepto de remuneración por la utilización de otros servicios de telecomunicaciones necesarios para la prestación del servicio.

4. La liquidación y el recaudo de las contribuciones correspondientes al servicio de inspección, vigilancia y control estarán a cargo de la Superintendencia.

5. Una vez en firme la liquidación deberá ser cancelada dentro del mes siguiente. Se aplicará el mismo régimen de sanción por mora aplicable al impuesto de renta y complementarios, sin perjuicio de las demás sanciones de que trata esta ley.

6. Si en algún momento la Superintendencia tuviere excedentes, deberá reembolsarlos a los contribuyentes, o abonarlos a las contribuciones del siguiente período, o transferirlos a la Nación, si las otras medidas no fueran posibles.

Los ingresos percibidos por concepto de la contribución de vigilancia aquí señalada tendrán, para efectos presupuestales, la naturaleza de Fondos Especiales y, en consecuencia, el Gobierno garantizará el destino de los mismos a financiar los gastos de funcionamiento para las actividades de control y vigilancia a operadores de servicios de telecomunicaciones.

Artículo 17. *Fondo de Comunicaciones.* Además de las funciones previstas en otras normas, el Fondo de Comunicaciones tendrá las siguientes:

1. Financiar planes y programas de inversión social destinados a la instalación, la operación o el mantenimiento de proyectos de telecomunicaciones sociales, en especial el desarrollo de programas del servicio universal.

2. Aplicar en subsidios a las tarifas del servicio universal, los excedentes de las contribuciones así como los recursos que con este propósito le asignen la Nación, las entidades territoriales y descentralizadas, y, cuando el Fondo lo considere necesario, también la contribución parafiscal de los operadores de telecomunicaciones al servicio universal. Lo anterior en cumplimiento de los términos y condiciones de la ley, atendiendo los reglamentos que en la materia expida el Ministerio de Comunicaciones, con arreglo a las disposiciones presupuestales vigentes.

3. Vigilar que los subsidios que la Nación destina a las personas de menores ingresos, se utilicen en la forma prevista en las normas pertinentes.

Artículo 18. *Recursos del Fondo de Comunicaciones.* Además de las fuentes de recursos previstas en otras normas, son recursos del Fondo de Comunicaciones:

1. La contribución parafiscal de los operadores de telecomunicaciones al servicio universal.

2. Los excedentes entre las contribuciones recaudadas de los usuarios residenciales de telefonía pública básica conmutada local y local extendida, de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios, y los subsidios aplicados por las empresas a los usuarios de los estratos 1 y 2, de acuerdo con los parámetros fijados por el Ministerio de Comunicaciones.

3. Las contraprestaciones iniciales y las periódicas por concepto del otorgamiento de licencias y de otras actuaciones a cargo del Ministerio de Comunicaciones, así como de sus respectivas renovaciones, modificaciones y prórrogas, que se incorporen en el Presupuesto Nacional.

4. El producto de la venta de formularios, pliegos de condiciones, términos de referencia, publicaciones, documentos magnéticos, estudios técnicos, copias, autenticaciones y demás documentos destinados al público.

5. El monto de los intereses sobre obligaciones a su favor y de multas y otras sanciones pecuniarias impuestas por el Ministerio, la Superintendencia de Industria y Comercio o la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

6. Los rendimientos financieros obtenidos como consecuencia de las inversiones realizadas con sus propios recursos, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias sobre la materia.

7. Los demás ingresos que reciba a cualquier título, así como el producto o los frutos de sus bienes.

Parágrafo. Los recursos a que hacen referencia los numerales 1 y 2 deberán manejarse en una cuenta separada y destinarse exclusivamente como inversión social a la atención del servicio universal. Los demás recursos que ingresen al Fondo de Comunicaciones serán destinados al cumplimiento de las funciones que le establezcan las normas legales, incluyendo la atención del servicio universal.

Artículo 19. *Conflicto de intereses, inhabilidades e incompatibilidades.* Las empresas de telecomunicaciones y las autoridades competentes en la materia, además de las inhabilidades e incompatibilidades de ley, estarán sujetas a las siguientes:

1. No podrán ser miembros de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza de los operadores de telecomunicaciones, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil.

2. No podrá prestar servicios a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones quien haya sido representante legal, miembro de junta directiva de empresas operadoras de telecomunicaciones, las personas naturales que posean acciones en ellas, y quienes posean más del 10% del capital de sociedades que tengan vinculación económica con empresas de telecomunicaciones, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil. Esta misma inhabilidad se predica de los empleados del nivel directivo o asesor de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, sus cónyuges o parientes en los mismos grados de consanguinidad o afinidad, respecto de empleos en las empresas.

3. No podrán poseer por sí o por interpuesta persona más del 1% de las acciones de un operador de telecomunicaciones, ni participar en su administración o ser empleados de ella los miembros o empleados de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y del Ministerio de Comunicaciones, lo mismo que los funcionarios del Departamento Nacional de Planeación y de la Superintendencia de Industria y Comercio, a quienes se designe en el cumplimiento de funciones relacionadas con las materias reguladas por la presente ley, ni quienes tengan con ellos los vínculos conyugales o de unión. Si no cumplieren con las prohibiciones relacionadas con la participación en el capital en el momento de la posesión, deberán desprenderse de su interés social dentro de los tres meses siguientes al día en el que entren a desempeñar sus cargos y se autoriza a las empresas a adquirir tales intereses, si fuere necesario, con recursos comunes, por el valor que tuviere en libros.

4. No podrán adquirir partes del capital de las entidades oficiales que prestan los servicios a los que se refiere esta ley y que se ofrezcan al sector privado, los funcionarios públicos o sus parientes dentro de los mismos grados señalados en el numeral 2 del presente artículo, respecto de acciones en empresas en las que en razón de su cargo haya intervenido para decidir sobre su oferta al público.

Parágrafo. Se exceptúa de lo dispuesto en los numerales 1 y 2 la participación de alcaldes, gobernadores y ministro, cuando ello corresponda, en las Juntas Directivas de las empresas oficiales y mixtas.

TITULO III

TITULOS HABILITANTES

Artículo 20. *Títulos habilitantes.* Para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, la operación y explotación de redes públicas de telecomunicaciones y/o la utilización del espectro radioeléctrico, se requiere licencia única **por operador**, otorgada por el Ministerio de Comunicaciones o **por mandato de ley expedida con anterioridad a la promulgación de la presente.**

Esta licencia única sólo se otorga a Personas Jurídicas legalmente constituidas en Colombia a quienes de conformidad con los tratados internacionales y subregionales se les otorga trato nacional.

Parágrafo. La licencia única de que trata el presente artículo, comportará el derecho a prestar cualquier servicio de telecomunicaciones, así como el desempeño, operación o explotación que en ella se habilite. En ningún caso, tal licencia comportará el derecho al uso del espectro radioeléctrico, a menos que el acto administrativo por el cual ella se expide así lo determine.

Artículo 21. *Régimen de inhabilidades e incompatibilidades y procedimientos para el uso del espectro radioeléctrico.* Para el otorgamiento de licencias de telecomunicaciones se aplicará el régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en la Ley 80 de 1993.

El Ministerio de Comunicaciones realizará la asignación del espectro radioeléctrico mediante procesos de selección objetiva o asignación particular directa, atendiendo las necesidades del mercado, los desarrollos tecnológicos, el grado de disponibilidad de las frecuencias **y la demanda por las mismas**. El Ministerio de Comunicaciones deberá informar públicamente, al menos con un mes de antelación, la apertura de procedimientos de selección **objetiva** para las asignaciones del espectro radioeléctrico, indicando las bandas, las regiones y las condiciones particulares de la selección. El valor que será pagado por el espectro podrá determinarse mediante el mecanismo de subasta.

Artículo 22. *Asignación particular directa.* El Ministerio de Comunicaciones debe determinar los casos en que hay lugar a fijar oportunidades periódicas para que los interesados presenten sus solicitudes de asignación directa del espectro y aquellos en que sea posible su solicitud en cualquier momento.

Cuando las solicitudes se puedan presentar en cualquier momento, el Ministerio de Comunicaciones deberá otorgar los permisos con sujeción estricta al orden de radicación de los mismos.

Para la atención de solicitudes de asignación directa sujetas a períodos de presentación, en caso de existir concurrencia de peticiones, el Ministerio de Comunicaciones debe asignar, en primer lugar, a las que se requieren para el establecimiento de redes públicas de telecomunicaciones.

Artículo 23. *Término de las licencias.* Salvo el régimen especial consagrado para empresas creadas por ley con anterioridad a la vigencia de la presente ley, las licencias que se otorguen a partir de la vigencia de la presente ley podrán otorgarse hasta por un término máximo de **20 años**, prorrogable a solicitud de parte por términos que sumados con el término inicial y el de las prórrogas anteriores no exceda de **cuarenta** años. Vencido este término, se podrá solicitar una nueva licencia. Si se trata de licencias para el uso del espectro radioeléctrico, el anterior asignatario podrá acceder a la frecuencia en igualdad de condiciones que los otros interesados.

Artículo 24. *Modificaciones a las licencias.* La modificación de alguna de las condiciones de la licencia, de las características esenciales de las asignaciones de espectro radioeléctrico, así como las nuevas asignaciones **de espectro radioeléctrico**, implican modificación previa de la licencia por parte del Ministerio de Comunicaciones.

En caso de presentarse interferencias o cambio en la atribución de las bandas, el Ministerio de Comunicaciones podrá modificar las condiciones de las licencias, procurando asignar a los titulares un espectro que les permita desarrollar los objetivos para los cuales les fue otorgada la licencia.

Artículo 25. *Espectro radioeléctrico.* El Ministerio de Comunicaciones elaborará un cuadro nacional de atribución de frecuencias, teniendo en cuenta sus diferentes usos y aplicaciones, el cual deberá realizarse siguiendo lo establecido en el Reglamento de Radiocomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

El Ministerio de Comunicaciones determinará en las licencias las condiciones técnicas para la utilización de las frecuencias asignadas. Toda asignación está sujeta a condición resolutoria que depende del cumplimiento de las obligaciones a cargo del beneficiario, del pago oportuno de las contraprestaciones a que haya lugar y del uso efectivo del espectro asignado en los términos que fije el Gobierno Nacional.

Las frecuencias de uso oficial podrán ser empleadas para apoyar programas sociales, proyectos de desarrollo económico de interés nacional

o sistemas de protección de personas o bienes. Estas frecuencias no podrán ser utilizadas para la explotación comercial.

El Ministerio de Comunicaciones tendrá en cuenta las necesidades de los organismos de seguridad del Estado para la asignación de las frecuencias necesarias para la defensa y seguridad nacional. El trámite, resultado e información relativa a la asignación de este tipo de frecuencias tiene carácter reservado.

El Ministerio de Comunicaciones reglamentará los casos en los que la utilización del espectro radioeléctrico se permite de manera general.

Artículo 26. *Optimización de recursos escasos y maximización de ingresos para el Estado.* En el caso que algún operador esté interesado en prestar un servicio que se encuentre atribuido a una banda distinta de la asignada o que tenga un régimen especial, elevará la respectiva solicitud al Ministerio de Comunicaciones, quien estudiará la misma teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la necesidad del cambio en el cuadro nacional de atribución de frecuencias, respetando en todo caso los reglamentos internacionales sobre la materia. La decisión será motivada y podrá revisarse total o parcialmente en cualquier momento por el propio Ministerio. En caso favorable, el Gobierno Nacional podrá fijar el valor que deberá pagar para estos efectos el operador, teniendo en cuenta el valor de mercado de la licencia que incluya dicho servicio.

Para estos efectos, el Ministerio de Comunicaciones hará una valoración del mercado, para lo cual podrá tener en cuenta, entre otros, los siguientes parámetros:

1. El grado de utilización y congestión de las distintas bandas y en las distintas zonas geográficas.
2. El tipo de servicio para el que se pretende utilizar el espectro.
3. El ancho de banda o sub-banda del espectro que se requiera.
4. El valor económico del uso o aprovechamiento del espectro, tomando como base el pago que hayan realizado otros operadores por las bandas de frecuencias de usos similares.

El equilibrio entre los derechos y obligaciones con otros operadores que presten servicios similares.

Artículo 27. *Cesión y transmisión de licencias.* Las licencias pueden ser cedidas a título oneroso o gratuito, cuando el servicio se haya puesto en operación, siempre que el cesionario cumpla con los requisitos para ser titular de la licencia y el cedente acredite el cumplimiento de sus obligaciones. La cesión requiere autorización del Ministerio de Comunicaciones, quien sólo procederá a estudiar la solicitud si media concepto previo favorable de la Superintendencia de Industria y Comercio. Las licencias también pueden ser **cedidas** por causa de muerte.

Artículo 28. *Cancelación de licencias para el uso del espectro radioeléctrico.* El Ministerio de Comunicaciones podrá cancelar en cualquier tiempo las licencias otorgadas para el uso del espectro radioeléctrico, **por las siguientes motivaciones:**

1. Cuando lo exija el interés público.
2. Por razones de seguridad nacional.
3. Para dar cumplimiento a tratados internacionales suscritos por Colombia.
4. Por incumplimiento de las obligaciones establecidas en la licencia y, en particular, por el uso ineficiente del espectro radioeléctrico, de acuerdo con las condiciones previstas en los reglamentos y el título habilitante.

Parágrafo. La decisión que adopte el Ministerio de Comunicaciones en el marco del presente artículo deberá motivarse debidamente en el acto administrativo respectivo, debiendo el Ministerio en todo caso dar aplicación a lo dispuesto en el artículo 24 de la presente ley.

Artículo 29. *Contraprestaciones por el otorgamiento de licencias.* El otorgamiento de licencias da lugar al pago de contraprestaciones a cargo del titular y en favor del Fondo de Comunicaciones. Corresponde al Gobierno Nacional establecer el régimen de contraprestaciones, en función de pagos fijos o variables, únicos o periódicos, sobre bases

porcentuales y mediante criterios de valoración tales como unidades de volumen de tráfico, velocidad de transmisión, ancho de banda ocupado, potencia, establecimiento de obligaciones especiales, planes de expansión y cobertura o puede ser fijado mediante procedimientos de subasta.

Artículo 30. *Conceptos y elementos no componentes de las redes públicas.* Sin perjuicio de las normas sobre orden público, de las licencias requeridas para el uso del espectro radioeléctrico y de la observancia de las disposiciones de planeación urbana y aprovechamiento de bienes de uso público que establezcan las autoridades competentes, no forman parte de las redes públicas de telecomunicaciones y, por lo tanto, su establecimiento, instalación y uso se consideran autorizados de modo general:

1. Los terminales de red, y
2. Las redes de uso privado sin interconexión a las redes de telecomunicaciones de uso público.

Parágrafo. Las redes de uso privado se podrán interconectar a las de uso público, siempre y cuando ello no conlleve la prestación de servicios a terceros.

Artículo 31. *Registro Unico de Telecomunicaciones.* El Sistema de Información del Sector de Telecomunicaciones contendrá el Registro Unico de Telecomunicaciones, en el cual se llevarán los datos relevantes sobre operadores, habilitaciones, contratos de condiciones uniformes, contratos y servidumbres de interconexión, tarifas reguladas y sanciones impuestas y ejecutoriadas.

Este registro será público, de manera que cualquier persona pueda consultar la información, mediante sistemas electrónicos o medios impresos. Su conformación y operación corresponde exclusivamente a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a quien compete expedir certificaciones respecto de los datos sujetos a inscripción.

En desarrollo del principio de economía, las entidades públicas o sus funcionarios no podrán solicitar información que esté contenida en el Sistema de Información del Sector de Telecomunicaciones.

TITULO IV

REGIMEN DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 32. *Régimen jurídico de los actos y contratos de los operadores de telecomunicaciones.* La constitución, los actos y contratos de los operadores de telecomunicaciones se registrarán por las normas del derecho privado. No obstante, para garantizar la prestación del servicio universal, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá hacer obligatoria la inclusión de cláusulas exorbitantes en los contratos que dicha entidad determine, de oficio o a petición de parte, en cuyo caso se someterán a las normas de contratación estatal y a la jurisdicción contencioso administrativa.

Parágrafo. Los operadores de servicios de telecomunicaciones que se encuentren sometidos al régimen de la Ley 142 de 1994 al momento de entrar en vigencia la presente ley, podrán conservar su naturaleza empresarial de acuerdo con lo previsto en dicha norma.

Artículo 33. *Régimen laboral.* Los empleados de empresas operadoras de telecomunicaciones de naturaleza privada y mixta, tendrán el carácter de trabajadores particulares y se registrarán por el Código Sustantivo del Trabajo.

El régimen laboral de los empleados de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado que sean operadores de telecomunicaciones, será el establecido en las normas que las rigen.

Artículo 34. *Reglas especiales sobre la intervención de las entidades territoriales.* La Nación, las entidades territoriales y las entidades descentralizadas de cualquier nivel administrativo, que participen a cualquier título en el capital de un operador de telecomunicaciones, no podrán otorgarle subsidios y/o exenciones fiscales que puedan conllevar ventajas inequitativas en los mercados en que participa, sin perjuicio de los aportes al patrimonio de la empresa o a los patrimonios autónomos constituidos para el pago de los pasivos pensionales, y de que puedan establecer en sus presupuestos subsidios para usuarios o apoyar planes de

expansión del servicio universal. En estos casos, el operador debe contabilizar en forma detallada las sumas que reciba por estos conceptos.

Los operadores de telecomunicaciones no podrán ser gravados por los departamentos ni los municipios de manera diferente o adicional a la que se imponen a cualquier empresa industrial y comercial.

Artículo 35. *Control fiscal.* Las empresas oficiales operadoras de telecomunicaciones deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para los controles que se ejercen sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente.

El control fiscal en dichas empresas se hará en los términos establecidos en la ley 42 de 1993 y el artículo 5° de la Ley 689 de 2001.

TITULO V

REGIMEN DE PROTECCION AL USUARIO

CAPITULO 1

Protección general

Artículo 36. *Derechos de los usuarios.* Además de los derechos consagrados en el Estatuto de Protección al Consumidor y en las demás leyes o estatutos generales sobre la materia, los usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen los siguientes derechos:

1. Obtener un conjunto mínimo de servicios de telecomunicaciones a un precio razonable, en forma continua y eficiente, conforme con las normas de calidad establecidas, y a la mención de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

2. Elegir libremente al prestador del servicio y al proveedor de los bienes necesarios para su utilización. Ni los operadores ni persona alguna podrán limitar, condicionar o suspender libre elección del usuario **respecto de** quién le suministre los servicios.

3. Obtener información clara, completa y oportuna acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio respectivo.

4. Presentar peticiones, quejas, reclamos ante el operador, quejas y recursos ante el Defensor del Usuario y a obtener respuesta oportuna, así como impugnar las decisiones del Defensor ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se cumplan los requisitos señalados en la presente ley.

5. Presentar quejas y denuncias ante la Superintendencia de Industria y Comercio contra los operadores y el Defensor del Usuario, por violaciones al régimen de protección al usuario, **sin perjuicio de los derechos que le asisten para preceder ante los organismos de entidad del Estado.**

6. **A ser indemnizados por el operador cuando se demuestre que ha recibido un servicio con especificaciones de calidad por debajo o diferentes de las contratadas, según los parámetros que defina la Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones.**

Parágrafo. Las normas del Régimen de Protección al Usuario son de orden público y, en lo no previsto en ellas, se aplicarán en su orden el Estatuto de Protección al Consumidor y el Código Contencioso Administrativo.

Artículo 37. *Obligaciones especiales.* En adición a las obligaciones establecidas para los operadores de servicios de telecomunicaciones en la presente ley y en las de carácter general de protección al consumidor, los operadores de servicios tendrán las siguientes:

1. Proporcionar los recursos para el funcionamiento del Defensor del Usuario, de acuerdo con el presupuesto acordado o señalado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. Suministrar oportunamente y a su costa la información, documentos o pruebas requeridos por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio, y abstenerse de realizar cualquier acto que obstaculice su labor.

3. Dar cumplimiento a lo decidido por el Defensor del Usuario, en las condiciones y dentro del término señalado por éste.

4. Cumplir las disposiciones legales sobre protección al consumidor y al usuario de los servicios de telecomunicaciones, así como las instrucciones sobre la materia impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

5. Suministrar información correcta, suficiente, precisa y que no induzca a error a los usuarios, respecto de sus derechos y los procedimientos para solicitar su protección, la cual deberá ser incorporada en las facturas y respuestas de las peticiones, quejas y reclamos (PQR).

6. Permitir la realización y asistir a las inspecciones y auditorías que efectúe la Superintendencia de Industria y Comercio a fin de verificar el cumplimiento de procedimientos y normas legales.

7. Obtener la certificación de un tercero de la conformidad de sus sistemas informáticos administrativos y de facturación, de acuerdo con las instrucciones y estándares que determine la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. Cumplir con los indicadores de atención al usuario en los niveles señalados por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

9. Garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

Artículo 38. *Responsabilidad de los operadores.* En las controversias entre operadores de telecomunicaciones y sus usuarios, si se demuestra que el operador no ha adoptado las medidas necesarias para garantizar las condiciones de seguridad de las redes y la correcta medición del consumo, la reclamación se decidirá a favor del usuario.

Cuando una comunicación utilice redes interconectadas el usuario podrá reclamar directamente ante el operador de la factura, quien deberá tramitarlo ante el operador responsable por la prestación del servicio, o resolver directamente e informar al usuario sobre el resultado.

Los derechos de los usuarios prevalecerán en la interpretación de cualquier cláusula o norma aplicable al servicio.

Artículo 39. *Validez de los contratos de adhesión.* Para la validez de los contratos de adhesión para la prestación de servicios de telecomunicaciones, el operador deberá haber informado suficiente, anticipada y expresamente al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales. El contrato deberá redactarse en idioma castellano, en términos comprensibles para cualquier usuario y no podrá incluir espacios en blanco.

El operador está obligado a entregar copia del contrato o de constancia escrita del contrato y sus términos al usuario, a más tardar dentro de los tres días siguientes a su solicitud.

La omisión de alguno de los requisitos previstos en este artículo, afecta el contrato de nulidad relativa.

Artículo 40. *Cláusulas abusivas.* Se prohíbe a los operadores de telecomunicaciones estipular cláusulas abusivas en los contratos que celebren.

Son cláusulas abusivas aquellas que producen un desequilibrio injustificado y significativo en perjuicio del usuario y las que, en las mismas condiciones, afecten el tiempo, modo o lugar en que el usuario puede ejercer sus derechos. Para establecer la naturaleza y magnitud del desequilibrio, serán relevantes todas las circunstancias relacionadas con la transacción particular que se analice.

Las siguientes cláusulas abusivas serán ineficaces de pleno derecho y se tendrán por no escritas, sin necesidad de **calificación judicial o administrativa**:

1. Las que excluyen o limitan la responsabilidad del operador de manera no prevista expresamente en esta ley, o que trasladen al usuario o a un tercero que no sea parte del contrato, la responsabilidad del operador.

2. Las que trasladan al usuario la carga de la prueba que conforme con las normas legales corresponden a aquellos.

3. Las que confieren al operador facultades para, en forma unilateral, resolver el contrato, cambiar sus condiciones, suspender o terminar su ejecución, o limitar cualquier derecho contractual de usuario por razones distintas al cumplimiento de éste.

4. Las que impliquen renuncia anticipada de los derechos de usuario.

5. Las que condicionan el ejercicio de cualquier derecho contractual o legal del usuario al consentimiento del operador, u obliguen al usuario

a adoptar formalidades no contempladas en la ley para cumplir los actos o ejercer los derechos que le corresponden.

6. Las que autorizan al operador o a un delegado suyo a proceder en nombre del usuario.

7. Las que presumen cualquier manifestación de voluntad en el usuario, cuando de ésta se deriven erogaciones a su cargo.

8. Las que obligan al usuario a continuar con el contrato por tiempos superiores al mínimo que establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones por vía general.

9. Las que **obliguen la continuidad de la vinculación del** usuario al contrato, aún cuando el operador no cumpla sus obligaciones.

10. Las que, presentes los supuestos de ley, impidan al usuario resolver el contrato o excepcionar el incumplimiento del operador.

Sin perjuicio de que la ineficacia de las cláusulas abusivas anteriormente señaladas opere de pleno derecho y sin declaración judicial, la Superintendencia de Industria y Comercio, de oficio o a petición de cualquier interesado, podrá reconocer la ocurrencia de los presupuestos que dan lugar a las mismas y ordenar en consecuencia la corrección de los contratos.

Las demás cláusulas abusivas, es decir, aquellas que generen los efectos previstos en el inciso segundo del presente artículo no calificadas como ineficaces en los numerales anteriores, serán anulables por la jurisdicción en lo contencioso administrativo. No obstante, la Superintendencia de Industria y Comercio o el Defensor del Usuario en el ejercicio de las facultades que les atribuye esta ley para revisar o decidir recursos, podrán disponer para el caso particular, la **inaplicabilidad** de una cláusula abusiva no señalada expresamente como ineficaz.

CAPITULO 2

Facturación

Artículo 41. *Requisitos de las facturas.* Las facturas deben ser expedidas y remitidas o entregadas a los usuarios en las oportunidades establecidas en el contrato de prestación de servicios o cuando la regulación lo precise. Al cabo de tres meses de haberse prestado el servicio no se podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron oportunamente. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del usuario.

En las facturas en las que se incorporen valores por concepto de varias prestaciones o servicios, es obligatorio discriminarlos, con el fin de que cada uno de ellos pueda pagarse independientemente, salvo en los casos en que se haya ofrecido y aceptado el suministro y cobro de varios servicios como un solo concepto.

Únicamente proceden sanciones respecto de la prestación o servicio cuyo pago haya sido incumplido y respecto del cual no medie queja, reclamo o recurso pendiente de resolución definitiva.

En las facturas deben discriminarse también los porcentajes y valores cobrados como contribución o aplicados como subsidio.

Artículo 42. *Mérito ejecutivo de la factura.* Las facturas expedidas por los operadores de servicios de telecomunicaciones prestan mérito ejecutivo, sin necesidad de la aceptación por el usuario en los siguientes casos:

1. Transcurridos dos meses desde la fecha señalada en la factura para el pago oportuno, sin que se hubiera presentado PQR.

2. Vencido el término de quince días para interponer el recurso ante el Defensor del Usuario, sin que se hubiese hecho uso del mismo.

3. Cuando se comunica la decisión del Defensor al Usuario.

La factura respecto de la cual se haya producido el silencio administrativo positivo no prestará mérito ejecutivo. La acción ejecutiva para el cobro de las facturas caduca en un año contado desde la fecha en que ésta quede en firme.

CAPITULO 3

Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Artículo 43. *Oficina de atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR).* Quienes presten servicios de telecomunicaciones deberán organizar y poner en funcionamiento "oficina de peticiones, quejas y

reclamos (PQR)”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQR, verbales o escritas, y trasladar al Defensor los recursos que presenten los usuarios.

Cuando se cobre varios servicios en una misma factura, el operador que la expida está obligado a atender y tramitar, internamente o ante el operador que prestó el servicio, las PQR que se presenten por cualquier servicio de telecomunicaciones incluido en la misma.

Artículo 44. *Presentación de peticiones, quejas y reclamos (PQR)*. Dentro del mes siguiente a la fecha **señalada** en la factura para el pago oportuno del respectivo servicio o servicios, podrán presentarse peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario acreditar el pago previo. Realizado el pago de la factura podrá presentarse PQR dentro de los cinco meses siguientes a la fecha señalada para el pago oportuno. Vencido este término no podrán presentarse PQR contra la factura.

La presentación de la PQR no requiere de presentación personal ni intervención de abogado aunque actúe por conducto de mandatario y podrán presentarse en forma verbal, escrita, telefónica, por fax o medios electrónicos.

El operador debe resolver las PQR dentro de los veinte días siguientes a su presentación, incluida la práctica de pruebas. La PQR se entenderá resuelta en la fecha en que la decisión correspondiente sea puesta en correo certificado a la dirección suministrada por el usuario para notificaciones y en su defecto a la dirección de envío de la facturación.

El derecho de presentar PQR por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.

La decisión del operador será motivada, en derecho, y deberá pronunciarse sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario.

Artículo 45. *Silencio administrativo positivo*. Vencido el término de veinte días sin que el operador haya resuelto la PQR, opera de pleno derecho el silencio administrativo positivo, sin que se requiera de acto que así lo declare. El operador dentro de los cinco días siguientes a la ocurrencia del silencio deberá proceder a hacerlo efectivo, mediante la adopción de las medidas que correspondan a una decisión favorable al peticionario.

Si el operador no hace efectivo el silencio administrativo, el usuario podrá solicitar al Defensor del Usuario, en cualquier momento, que ordene la efectividad del silencio, petición que deberá ser resuelta en un término máximo de diez días.

Artículo 46. *Recurso ante el Defensor del usuario*. Contra las decisiones de los operadores de servicios de telecomunicaciones que decidan las PQR presentadas por los usuarios, sólo procede recurso de apelación ante el Defensor del Usuario, el cual debe presentarse por escrito, ante éste o por medio del operador, dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibo de la decisión por el usuario, según certificación del correo. Se entenderá que se interpone recurso ante el Defensor con la simple manifestación del usuario de la inconformidad con la decisión del operador.

Para presentar el recurso ante el Defensor no se requerirá el pago previo de los valores reclamados, cuando sea el caso.

El Defensor deberá resolver el recurso mediante decisión motivada, en derecho, pronunciándose sobre todas las peticiones e inconformidades expresadas, y comunicarlo al usuario dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su presentación, lo cual se entenderá cumplido con la puesta en correo. En la comunicación de la decisión deberá informarse al usuario que contra la misma procede impugnación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, así como los términos y requisitos para interponerla.

Cuando el Defensor del Usuario incumpla el término señalado en la ley para comunicar la resolución del recurso, el usuario podrá quejarse ante la Superintendencia de Industria y Comercio con el fin de que esta entidad, ordene al Defensor resolver el recurso en un término máximo de tres días.

Si el operador no da cumplimiento a lo resuelto por el Defensor del Usuario dentro del término señalado por éste, que no podrá ser superior

a un mes, el usuario o el Defensor podrán solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que imponga multas sucesivas hasta cuando se acredite su cumplimiento.

Artículo 47. *Impugnación*. Dentro de los cinco meses siguientes a partir de la fecha en que se haya comunicado la decisión del Defensor, el usuario podrá impugnar dicha decisión ante la Superintendencia de Industria y Comercio, solamente en los siguientes casos:

1. La decisión del Defensor sea manifiestamente contraria a la ley o las instrucciones y doctrina de la Superintendencia de Industria y Comercio.
2. El valor de la reclamación supere en diez veces el valor de la factura inmediatamente anterior a la que es objeto de discusión.
3. La decisión del Defensor sea más gravosa o desfavorable para el usuario frente a lo decidido por el operador o no se pronuncie sobre todas las peticiones e inconformidades planteadas por el usuario en la PQR.
4. La reclamación se origine por información insuficiente o publicidad engañosa del operador.

El recurrente deberá allegar con el recurso las pruebas que justifiquen la causal para su procedencia. El incumplimiento de este requisito genera el rechazo de la impugnación.

En los casos previstos en los numerales 1, 2 y 3 la Superintendencia de Industria y Comercio dispondrá del término de dos meses para resolver la impugnación y en el caso previsto en el numeral 4, contará con cuatro meses para proferir la decisión.

Contra la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio no procede recurso alguno. Las decisiones adoptadas por el Defensor del Usuario y la Superintendencia de Industria y Comercio podrán ser demandadas en acción de nulidad y restablecimiento del derecho ante la Jurisdicción en lo Contencioso Administrativo.

CAPITULO 4

Defensor del usuario de los servicios de telecomunicaciones

Artículo 48. *Defensor del Usuario*. El Defensor del Usuario procurará la efectiva solución de los conflictos entre los usuarios y los operadores de servicios de telecomunicaciones y el mejoramiento continuo de los procesos de atención de usuarios, con garantía de independencia e imparcialidad.

Actuará como autoridad administrativa en ejercicio de las funciones previstas en esta ley y sus decisiones serán obligatorias.

El Defensor del Usuario ejercerá de manera autónoma las siguientes funciones:

1. Resolver dentro del término legal los recursos de apelación que los usuarios interpongan contra las decisiones del operador de servicios de telecomunicaciones de conformidad con el procedimiento señalado en la presente ley, ordenando las medidas correctivas a que haya lugar.
2. Ordenar la efectividad del silencio administrativo positivo cuando el operador no lo hiciera directamente e informar de este hecho a la Superintendencia de Industria y Comercio.
3. Conocer de las quejas y reclamaciones elevadas por los usuarios con fundamento en haber sufrido un trato negligente o no ajustado a derecho por parte de la empresa, que no hayan sido conocidas en instancia administrativa o judicial.
4. Mediar en las peticiones colectivas formuladas por organizaciones cívicas o populares frente a las empresas o a las autoridades del sector.
5. Denunciar las irregularidades en la prestación del servicio o en la atención de los usuarios cuando tales conductas puedan afectarlos, intervenir en las investigaciones que se originen y recibir respuesta sobre el resultado de las actuaciones.
6. Ordenar las medidas correctivas necesarias para la adecuada protección del usuario, tales como la devolución de las sumas que se hayan pagado en exceso, reconexión del servicio, modificación del contrato, inaplicación de las cláusulas abusivas y todas las demás tendientes a garantizar la efectividad de sus derechos.
7. Informar y hacer seguimiento sobre el cumplimiento por parte del operador de sus decisiones y de las instrucciones de la Superintendencia

de Industria y Comercio y, en especial, de las medidas correctivas ordenadas por ésta, así como solicitar ante la misma la imposición de multas sucesivas al operador por el incumplimiento de lo ordenado en sus decisiones.

8. Informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes.

9. Proponer a las empresas y a las autoridades competentes, las políticas y las medidas correctivas que tiendan a mejorar la prestación de los servicios, las buenas relaciones y la confianza con sus usuarios, con el fin de procurar el mejoramiento continuo en el funcionamiento de las empresas.

10. Designar a los funcionarios a su cargo y ejercer su control y vigilancia.

11. Elaborar y presentar anualmente al operador un presupuesto y los requerimientos físicos necesarios para su operación, y su reajuste si fuere el caso.

12. Designar delegados de acuerdo con el reglamento que expida la Superintendencia de Industria y Comercio. La delegación no eximirá al Defensor de la responsabilidad sobre las decisiones que su delegado adopte.

13. Remitir a la Superintendencia de Industria y Comercio toda la información que solicite sobre su gestión.

En ningún caso, el Defensor del Usuario podrá desempeñar funciones, asumir responsabilidades o realizar actividades propias de la gestión ordinaria de la empresa, por mandato o delegación de ésta.

Artículo 49. *Designación y calidades del Defensor del usuario.* El Defensor del Usuario será elegido **mediante** concurso de méritos para períodos de tres años, y podrá ser reelegido cumpliendo con los procesos de selección. El operador adelantará el concurso con observancia del reglamento que para tal efecto autorice la Superintendencia de Industria y Comercio. La documentación y calificaciones serán de libre acceso al público.

Para **desempeñarse** como Defensor del Usuario se requiere tener experiencia mínima de tres años en materia de telecomunicaciones o en cargos jurisdiccionales o entidades de inspección, vigilancia o control.

Parágrafo. Los operadores de telecomunicaciones, cuyo número de usuarios sea igual o inferior a 50.000, podrán agruparse para efectos de designar un Defensor del Usuario conjunto, de acuerdo con el reglamento que para el efecto expida la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 50. *Inhabilidades e incompatibilidades del Defensor del Usuario.* No podrán ser seleccionados como Defensor del Usuario quienes se hallen incurso en cualquiera de las inhabilidades o incompatibilidades que a continuación se señalan:

1. Quienes hayan sido condenados por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.

2. Quienes se hallen en interdicción judicial, inhabilitados por una sanción disciplinaria o penal, suspendidos en el ejercicio de su profesión o excluidos de ésta.

3. Quienes padezcan cualquier afectación física o mental que comprometa la capacidad necesaria para el debido desempeño del cargo.

4. Quienes dentro del año inmediatamente anterior sean o hayan sido representantes legales, miembros de juntas o consejos directivos, funcionarios o empleados en cargos de dirección y confianza del respectivo operador, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad o primero civil.

5. Quienes posean acciones o cuotas de interés en el respectivo operador de telecomunicaciones, y quienes posean más del 10% del capital de sociedades que tengan participación accionaria o de cuotas con éste, antes de transcurrir un año de terminada su relación con la empresa, ni los cónyuges o compañeros permanentes de tales personas, ni sus parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Parágrafo 1°. Los funcionarios de la Oficina del Defensor del Usuario estarán sujetos a las mismas reglas sobre conflictos de intereses, inhabilidades e incompatibilidades, previstas para los funcionarios de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 2°. Quien haya sido seleccionado y designado como Defensor del Usuario, una vez finalizado su período, no podrá tener vinculación laboral, ni comercial por sí o por interpuesta persona, con la o las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones donde prestó sus servicios, ni ejercer cargos de elección popular dentro del territorio donde opera la empresa, dentro del año siguiente al término del referido período.

Parágrafo 3°. Si llegare a sobrevenir inhabilidad o incompatibilidad en el Defensor del Usuario, éste deberá informar el hecho tanto al operador que lo haya designado como a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que el primero proceda a designar a quien le suceda en las tres mejores calificaciones del concurso, en su orden.

Artículo 51. *Garantía de imparcialidad.* Será aplicable al Defensor del Usuario en materia de recusación, impedimentos y procedimientos, lo señalado en el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo. Sobre las recusaciones e impedimentos del Defensor del Usuario conocerá el Superintendente de Industria y Comercio.

Artículo 52. *De la remoción.* La Superintendencia de Industria y Comercio, podrá ordenar la remoción del Defensor del Usuario de oficio o a solicitud de parte, cuando se presente alguna de las siguientes causales:

1. Cuando de manera reiterada omita el cumplimiento de los términos legales.

2. Cuando sus decisiones, de manera reiterada, contraríen las normas y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

3. Cuando omita el cumplimiento de las funciones legales.

4. Cuando haya sido sancionado en dos o más ocasiones.

5. Cuando sobrevenga una inhabilidad o incompatibilidad.

6. Cuando se encuentre falsedad en la información suministrada para su designación, o irregularidad en el proceso de selección, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.

7. Cuando se evidencie falta de autonomía del Defensor respecto del operador de servicios de telecomunicaciones.

8. Cuando se compruebe ineficiencia en el manejo y administración del presupuesto y de los recursos asignados.

Artículo 53. *Cesación en el ejercicio de sus funciones.* El Defensor del Usuario cesará en el ejercicio de sus funciones en los siguientes casos:

1. Por incapacidad legal sobreviniente.

2. Por invalidez absoluta.

3. Por orden de remoción de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. Por renuncia debidamente aceptada por el Superintendente de Industria y Comercio. El plazo para la aceptación de la renuncia será máximo de treinta días hábiles contados a partir de su presentación. Vencido el mismo deberá hacer entrega del cargo a quien la Superintendencia de Industria y Comercio indique.

5. Si existe condena en firme por la comisión de un delito o sanción disciplinaria que imponga su destitución del cargo.

Parágrafo. En los casos de remoción, de cesación de funciones y de renuncia, acaecidas antes de la terminación del período para el que se hizo la designación, el Defensor del Usuario deberá ser sustituido por quien lo haya sucedido en las tres siguientes mejores calificaciones del concurso, en su orden. De no ser esto posible, así como en el caso de declaración de desierto el concurso, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio efectuar la designación en interinidad de entre quienes integren la Oficina del Defensor del Usuario respectiva, mientras se realiza un nuevo concurso.

Artículo 54. *Presupuesto y remuneración.* El presupuesto de la oficina del Defensor del Usuario se determinará anualmente en función de las

quejas y recursos que tramite, y deberá contemplar lo referente a espacio físico, equipos de cómputo y de oficina y personal suficientes que permitan tramitar de manera ágil y eficiente las quejas y recursos presentados por los usuarios. En todo caso el presupuesto no será inferior a un mínimo suficiente para atender los costos básicos de la oficina acordados por las partes. La remuneración del Defensor del Usuario será igual o superior a la percibida por cualquiera de los empleados de segundo nivel jerárquico del respectivo operador de servicios de telecomunicaciones.

El Defensor del Usuario podrá tener un delegado, en aquellos municipios donde el operador preste servicios a más de 50.000 usuarios. En todo caso en aquellos departamentos donde el operador preste servicio a más de 50.000 usuarios, deberá tener delegado en la capital del mismo o en la ciudad con mayor número de usuarios de ese departamento.

CAPITULO 6

Prestación del servicio

Artículo 55. *De la suspensión del servicio.* El servicio podrá suspenderse para la reparación y mantenimiento de las redes o por incumplimiento del contrato, en las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Por la falta de pago podrá suspenderse el servicio después de transcurridos dos meses desde la fecha en que se originó el incumplimiento.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones fijará las condiciones en que se deberá hacer la reconexión del servicio.

Artículo 56. *Terminación del contrato.* El incumplimiento del contrato por varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá fijar por vía general las contraprestaciones y sanciones que el operador podrá hacer efectivas.

TITULO VI SERVICIO UNIVERSAL

Artículo 57. *Contribución para financiar el servicio universal.* Todos los operadores de telecomunicaciones deben pagar al Fondo de Comunicaciones una contribución parafiscal que será fijada por el Gobierno Nacional, la cual no podrá exceder del 5% de los ingresos brutos operacionales, descontados los pagos por concepto de remuneración por la utilización de otros servicios contribuyentes del servicio universal.

Parágrafo. Se entiende por Servicio Universal la accesibilidad de todos los habitantes del territorio nacional a los servicios de telecomunicaciones. Para tal efecto el Gobierno Nacional definirá las prioridades correspondientes. El Servicio Universal de Telecomunicaciones es responsabilidad del Estado.

Artículo 58. *Contribuciones de los usuarios residenciales de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios.* Los operadores de servicios de telefonía pública básica conmutada local y local extendida deben cobrar a los usuarios residencial de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios, cuando se haya previsto, además de la tarifa establecida para el respectivo servicio, una contribución que será fijada por el Ministerio de Comunicaciones que no podrá exceder del 20%. El monto de las contribuciones debe destinarse en forma exclusiva a otorgar subsidios al servicio universal de los usuarios residenciales de los estratos 1 y 2, de acuerdo con los parámetros fijados por el Ministerio de Comunicaciones.

Los operadores deben contabilizar en forma detallada las sumas que facturen, recauden y apliquen por concepto de contribuciones y subsidios. Las personas y entidades que recauden contribuciones y administren

subsidios deben presentar informes de su gestión y responder por ella, en los mismos términos de quienes actúan como recaudadores o retenedores de impuestos.

En caso de **presentarse** excedentes al aplicar las contribuciones para los subsidios de los estratos 1 y 2, los operadores deberán transferirlos al Fondo de Comunicaciones en la oportunidad que se determine para redistribuirlos entre los operadores deficitarios.

Si las contribuciones y transferencias que se reciben no son suficientes para cubrir el déficit que se cause por el pago de los subsidios, el operador **deberá** reducirlos hasta cubrir el déficit.

Artículo 59. *Subsidios.* Los usuarios de los estratos 1 y 2 serán beneficiarios de un subsidio de hasta del 35% del costo eficiente de provisión del servicio, sin que exceda el consumo básico de subsistencia definido por el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con la definición del servicio universal. Por este concepto únicamente puede subsidiarse el cargo fijo y el consumo.

Parágrafo. El régimen de estratificación será el aplicable a los servicios públicos domiciliarios.

Artículo 60. *Criterios para aplicar los subsidios.* El monto de los recursos para subsidios directos a los estratos 1 y 2 será fijado por el Ministerio de Comunicaciones atendiendo a los ingresos que proyecte recaudar por concepto de las contribuciones de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios y de las contribuciones a cargo de los operadores, atendiendo, entre otros criterios, las metas de cubrimiento que fije el Ministerio de Comunicaciones, las líneas en servicio, la población y la capacidad de pago de los usuarios, así como los demás programas encaminados a atender el servicio universal.

De los recursos asignados a este rubro, podrá establecerse un aporte proporcional mayor hasta en un 30% a usuarios en estratos 1 y 2 que habiten por fuera de las cabeceras municipales o que habiten en cabeceras municipales con menos de tres mil habitantes

Artículo 61. *Distribución de recursos para el servicio universal.* El Ministerio de Comunicaciones determinará la forma en que se distribuirán los recursos del Fondo de Comunicaciones para los programas de telecomunicaciones sociales y los subsidios de los usuarios de estratos 1 y 2, de acuerdo con el reglamento que para el efecto expida, teniendo en cuenta las necesidades de financiación para los siguientes casos:

1. Programas de cubrimiento de acceso universal en zonas rurales, apartadas y para la población de menores ingresos.
2. Cubrimiento de las necesidades de servicio universal mediante la aplicación de subsidios directos o programas comunitarios para los estratos 1 y 2.
3. Programas de ayuda a comunidades y grupos de población específicos en casos de desastres naturales.
4. Fortalecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones de las regiones menos favorecidas.
5. Apoyo a programas para el acceso de todos los habitantes a la sociedad global de la información.

Todos los operadores de telecomunicaciones estarán en igualdad de condiciones para poder acceder a los recursos destinados para la prestación del servicio universal.

Artículo 62. *Continuidad en la prestación del servicio universal.* Cuando un operador de telecomunicaciones se encuentre en cualquier circunstancia que le impida continuar cumpliendo con su objeto, los administradores están obligados a realizar aquellos actos y contratos que sean indispensables para no interrumpir la prestación del servicio universal a su cargo y convocará inmediatamente a la asamblea general o al ente directivo que haga sus veces, para informar de modo completo y documentado dicha situación.

TITULO VII REGIMEN DE TARIFAS

Artículo 63. *Criterios para definir el régimen tarifario.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá establecer un régimen regulado de tarifas para el servicio universal, fijar toques tarifarios para

aquellos servicios en los que se demuestre que se está obteniendo una ganancia monopolística injustificada y obligar a cualquier operador de telecomunicaciones a registrar sus tarifas.

El régimen tarifario del servicio universal estará orientado por los criterios de eficiencia económica, suficiencia financiera, simplicidad, transparencia, solidaridad y redistribución.

1. Por eficiencia económica se entiende que el régimen de tarifas procurará que éstas se aproximen a lo que serían los precios de un mercado competitivo; que las fórmulas tarifarias deben tener en cuenta no solo los costos sino los aumentos de productividad esperados, los cuales deben distribuirse entre la empresa y los usuarios, tal como ocurriría en un mercado competitivo. Las fórmulas tarifarias no pueden trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente, ni permitir que las empresas se apropien de las utilidades provenientes de prácticas restrictivas de la competencia y deben reflejar siempre tanto el nivel y la estructura de los costos económicos de prestar el servicio, como su calidad, cobertura y demanda del mismo. Para tales efectos, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá utilizar no solo la información propia de la empresa, sino la de otras empresas que operen en condiciones similares, pero que sean más eficientes.

2. Por suficiencia financiera se entiende que las fórmulas de tarifas garantizarán la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento; permitirán remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable; y permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios.

3. Por simplicidad se entiende que las fórmulas de tarifas se elaborarán en tal forma que se facilite su comprensión, aplicación y control.

4. Por transparencia se entiende que el régimen tarifario será explícito y completamente público para todas las partes involucradas en el servicio y para los usuarios.

5. Por solidaridad y redistribución se entiende que al poner en práctica el régimen tarifario se adoptarán medidas para asignar recursos al Fondo de Comunicaciones, para que los usuarios de los estratos altos y los usuarios comerciales, industriales y servicios, ayuden a los usuarios de estratos bajos a pagar las tarifas de los servicios que cubran sus necesidades básicas.

Los criterios de eficiencia y suficiencia financiera tendrán prioridad en la definición del régimen tarifario. Si llegare a existir contradicción entre el criterio de eficiencia y el de suficiencia financiera, deberá tomarse en cuenta que, para una empresa eficiente, las tarifas económicamente eficientes se definirán tomando en cuenta la suficiencia financiera.

Artículo 64. Vigencia de las fórmulas de tarifas reguladas.

Las fórmulas establecidas para la determinación de las tarifas del régimen regulado tienen vigencia de cinco años, prorrogables por períodos iguales. Excepcionalmente, tales fórmulas podrán ser modificadas por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, de oficio o a petición de parte, antes del vencimiento del plazo indicado, en los siguientes casos:

1. Cuando sea evidente que se cometieron errores en su cálculo.
2. Cuando las tarifas lesionen injustamente los intereses de los usuarios o del respectivo operador.
3. Cuando existan circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor que comprometan la capacidad financiera del operador para continuar operando el servicio o los servicios bajo las fórmulas previstas.

También puede haber lugar a modificación anticipada de las fórmulas tarifarias previa autorización de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a solicitud del operador debidamente justificada.

Las tarifas reguladas aplican desde su inscripción y conservan vigencia hasta tanto la Comisión fije nuevas o autorice su modificación y se realice la correspondiente inscripción. Sin embargo, los operadores cuyas tarifas se encuentren sometidas al régimen regulado pueden actualizarlas de

manera autónoma cuando se acumule una variación de por lo menos un 3% en alguno de los índices de precios que sirven de base para la determinación de la respectiva tarifa.

Artículo 65. *Fijación de nuevas tarifas.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones debe poner en conocimiento de los operadores que tengan tarifas sometidas al régimen regulado, los estudios realizados para determinar las fórmulas que regirán las tarifas reguladas del período quinquenal subsiguiente, con seis meses de anticipación a la fecha prevista para el vencimiento de las que se encuentren en vigencia.

Artículo 66. *Tarifas especiales.* La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá establecer tarifas especiales para los servicios de emergencia y protección a la vida, para centros educativos y asistenciales sin ánimo de lucro, hospitales, clínicas y puestos de salud y proyectos inscritos dentro de programas del Gobierno Nacional para promover el acceso a la sociedad global de la información.

Artículo 67. *Divulgación de tarifas.* Los usuarios tienen derecho a conocer con anterioridad las tarifas y planes tarifarios que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones y sus modificaciones, las cuales deben estar contempladas previamente en el contrato de forma que sean determinables por el usuario. Los operadores de telecomunicaciones deberán mantener a disposición de los usuarios un servicio de información telefónica y cuando la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones lo exija difundir las tarifas y planes tarifarios en un medio de comunicación masivo con cubrimiento en el área donde prestan el servicio.

El usuario podrá dar por terminado el contrato en caso que el aumento en las tarifas o las variaciones en los planes tarifarios no estén previstas en el mismo y no le hayan sido debidamente informadas.

TITULO VIII REGIMEN DE COMPETENCIA

CAPITULO 1

Disposiciones generales

Artículo 68. *Prohibición de prácticas restrictivas, abusivas y desleales.* Quedan prohibidas, además de las conductas establecidas en la Ley 155 de 1959, en el Decreto 2153 de 1992, en Ley 256 de 1996 y en las disposiciones complementarias, las siguientes:

1. Negarse a poner a disposición oportuna de los demás operadores la información técnica sobre instalaciones esenciales y la información comercialmente pertinente requerida para el suministro de servicios.

2. Utilizar de manera indebida la información de competidores que se adquiera con motivo de interconexiones, arrendamientos o acceso a instalaciones esenciales. Los operadores de telecomunicaciones deben abstenerse de utilizar dicha información, cuando su empleo tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

3. Discriminar en contra de otros operadores, así como favorecerse a sí mismos, a sus empresas matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales se actúe como operador, sin justa causa comprobada, en la provisión de instalaciones esenciales y de servicios que se requieran de soporte de otros servicios de telecomunicaciones.

La violación a las prohibiciones previstas será de conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quien oficiará la Comisión de Regulación para que de considerarlo procedente, someta a regulación las tarifas de quienes no estuvieren sujetas a ella, y revoque de inmediato las fórmulas de tarifas aplicables a quienes prestan los servicios públicos.

CAPITULO 2

Interconexión

Artículo 69. *Principios de la interconexión.* Para hacer efectivo el principio de libre y leal competencia, los operadores de aquellos servicios que se requieran de soporte para la prestación de otros, no pueden negarse a proveerlos, a menos que demuestren que su utilización ocasiona perjuicios graves en la operación de los servicios requeridos.

La interconexión entre los operadores de telecomunicaciones es un derecho y una obligación de los mismos en los términos que señalen esta

ley y el régimen de interconexión que establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, la cual podrá, igualmente, determinar en qué casos no se precisa la interconexión.

La interconexión se hará de conformidad, entre otros, con los siguientes criterios: acceso igual cargo igual, no discriminación, neutralidad, publicidad, remuneración, respeto de los compromisos internacionales y buena fe contractual.

Artículo 70. *Instalaciones esenciales.* Corresponde a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones establecer los bienes que tienen el carácter de instalaciones esenciales, así como aquellos recursos físicos y soportes lógicos que, a pesar de no tener ese carácter, resultan necesarios para la interconexión.

Artículo 71. *Prohibición de desconexión.* Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los operadores de telecomunicaciones que se interconecten, podrá dar lugar a la desconexión de las redes interconectadas, salvo que la CRT así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios de una o ambas redes.

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

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

Artículo 72. *Cumplimiento de las obligaciones derivadas de la interconexión.* El operador que con motivo de la interconexión facture y recaude de los usuarios el valor de los servicios que hayan sido utilizados por estos, debe transferir, dentro de los términos previstos, las sumas recaudadas que por tal concepto correspondan a los demás operadores que intervienen en la comunicación.

El incumplimiento de los pagos provenientes de una interconexión constituye infracción al régimen de telecomunicaciones y puede comportar para el operador responsable la imposición de sanciones pecuniarias hasta que cumpla con la obligación, sin perjuicio del deber que le asiste de pagar las sumas que adeude a los otros más los intereses que se causen por las obligaciones insolutas.

Los operadores podrán solicitar la intervención de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones para imponer los correctivos necesarios, fijar plazos, exigir garantías y resolver sobre las discrepancias que puedan existir en materia de conciliaciones y pagos por el tráfico que se curse a través de una interconexión, así como desarrollar mecanismos y obligar a utilizar métodos de compensación y pago a los operadores.

Artículo 73. *Procedimiento para la imposición de servidumbre y la solución de conflictos.* a) **Plazo de negociación directa.** Los operadores solicitantes e interconectantes contarán con un plazo de sesenta días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud de interconexión con los requisitos exigidos en la normatividad vigente, para lograr llegar a un acuerdo directo y celebrar el contrato de interconexión con la información que aquí se exige;

b) **Solicitud de servidumbre de acceso, uso e interconexión.** Vencido el plazo de la negociación directa cualquiera de los operadores podrá solicitar a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones la imposición de una servidumbre de acceso, uso e interconexión.

En la solicitud se indicarán detalladamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo. Ambas partes deberán presentar una oferta final. Si alguna de ellas no la presenta, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte cumplida;

c) **Práctica de pruebas.** Cuando se requiera la práctica de pruebas, los costos de las mismas serán sufragados por quien la solicita. Las que se declaren de oficio, serán sufragadas por ambas partes;

d) **Imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.** Una vez surtida la práctica de pruebas, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones decidirá dentro de los noventa días calendario contados a partir de agotada la etapa probatoria.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá imponer la servidumbre tomando como base la oferta final que más se acerque a las condiciones objetivas que resulten del proceso e impondrá multas a quienes no asistan a las audiencias de mediación o conciliación dentro del procedimiento para la imposición de servidumbre o solución de conflictos.

Parágrafo. Este procedimiento será igualmente aplicable a los conflictos diferentes a los de imposición de servidumbre.

CAPITULO 3

Espacio público y bienes de uso público

Artículo 74. *Utilidad pública e interés social.* El establecimiento, la instalación, la ampliación, la renovación y la utilización de redes de telecomunicaciones de uso público, o de cualquiera de sus elementos, constituyen motivos de utilidad pública e interés social. Por consiguiente, quienes instalen redes de telecomunicaciones están sujetos a las normas generales sobre planeación urbana, circulación y tránsito, aprovechamiento del espacio y bienes de uso público, seguridad y tranquilidad ciudadanas. Para el efecto, las autoridades pueden exigir garantías adecuadas a los riesgos que comporten y no podrán establecer criterios discriminatorios.

Las autoridades competentes deben permitir la instalación de tales redes, la provisión de los bienes y servicios que se proporcionen con estas, en la parte subterránea, superficial o aérea de las vías, puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público. Los operadores de las redes serán responsables por todos los daños y perjuicios que causen por la construcción y operación de aquellas.

En ningún caso tales autoridades podrán negar, suspender o condicionar a los operadores de redes las licencias o permisos para cuya expedición fueren competentes conforme a la ley, por razones que hayan debido ser consideradas por otras autoridades competentes para el otorgamiento de permisos, licencias o concesiones, ni para limitar la competencia. Tampoco podrán fijar contraprestaciones discriminatorias por concepto del uso del espacio o de bienes de uso público ni determinarlas en función de los ingresos que perciba el respectivo operador o establecer exenciones a favor de personas públicas o privadas.

Los operadores y titulares de redes de telecomunicaciones de uso público tienen las mismas facultades que las leyes y demás normas pertinentes establecen para las entidades públicas que presten servicios o sean titulares de redes.

La carencia de planes urbanísticos y de planeación municipal no impedirá la aplicación de las normas previstas en este Capítulo.

Artículo 75. *Servidumbre.* Los operadores de telecomunicaciones que tengan interés en beneficiarse de una servidumbre, para cumplir su objeto, podrán solicitar la imposición de la servidumbre mediante acto administrativo, o promover el proceso de imposición de servidumbre al que se refiere la Ley 56 de 1981.

Tienen facultades para imponer la servidumbre por acto administrativo las entidades territoriales y la Nación, cuando tengan competencia para prestar el servicio público respectivo, y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. El propietario del predio afectado tendrá derecho a indemnización de acuerdo a los términos establecidos en la Ley 56 de 1981.

Artículo 76. *Coordinación para realización de obras de infraestructura.* Corresponde a las autoridades responsables de otorgar las licencias o permisos para el uso del espacio o de bienes públicos, coordinar la ejecución de obras destinadas a la instalación de redes de telecomunicaciones. Las entidades encargadas de la construcción y mantenimiento de mallas viales y demás bienes de uso público están en la obligación de publicar sus planes y programas, junto con las características y especificaciones generales de diseño en materia de disponibilidad de espacios para infraestructura de redes, con el fin de que los posibles interesados formulen observaciones o pongan de presente su interés en instalar redes de telecomunicaciones con ocasión de la obra.

Así mismo, quienes pretendan instalar redes de telecomunicaciones que impliquen ejecutar obras civiles que comporten la afectación de infraestructura pública, deben presentar a la autoridad competente la programación y los diseños básicos correspondientes con una antelación no inferior a tres meses respecto de la fecha de iniciación de la obra, para que terceros interesados puedan participar en la ejecución de las obras.

Los interesados convendrán la erogación de los costos comunes en un término no mayor a diez días y, en caso de conflicto, estos serán establecidos por la autoridad responsable, dentro de los quince días siguientes a la fecha de la radicación de la solicitud respectiva con sus anexos.

La decisión de la autoridad podrá ser impugnada ante la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en el efecto devolutivo.

Artículo 77. *Deberes especiales.* A fin de desarrollar la instalación de redes de Telecomunicaciones, las autoridades distritales y municipales no podrán establecer condiciones particulares para el uso del espacio público respecto de las obras pendientes, diferentes a las siguientes;

1. Ejecutar las obras en el menor tiempo posible y con la mínima interferencia o perturbación del uso normal por el público.
2. Adoptar las medidas apropiadas de seguridad para evitar daños o perjuicios a personas y bienes.
3. Indemnizar eventuales perjuicios a terceros causados con ocasión de la obra, que se presume como una actividad peligrosa.
4. Reparar íntegramente los bienes afectados.
5. Otorgar garantías que afiancen el cumplimiento de las anteriores obligaciones.

Artículo 78. *Autoridad única, infracción y responsabilidades especiales.* El incumplimiento de las normas del presente capítulo por las autoridades con competencia sobre espacio y bienes de uso público se considera obstrucción al derecho de los operadores de servicios y de los titulares de redes a la libre y leal competencia y genera responsabilidad patrimonial de la entidad, en los términos del artículo 90 de la Constitución Política.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tiene la obligación de poner en conocimiento de las autoridades de control los hechos que a su juicio configuren la obstrucción de que trata este artículo, para que inicien las investigaciones correspondientes e impongan las sanciones del caso.

TITULO IX

REGIMEN SANCIONATORIO

CAPITULO 1

Infracciones al régimen de telecomunicaciones y sanciones

Artículo 79. *Infracciones al régimen de telecomunicaciones.* Se consideran infracciones al ordenamiento general de las telecomunicaciones, el incumplimiento de las normas establecidas en la presente ley y, en especial, las siguientes:

a) **Infracciones graves**

1. Instalar, utilizar o conectar a la red pública de telecomunicaciones equipos, sistemas o aparatos no certificados.
2. Operar redes o prestar servicios de telecomunicaciones en forma distinta a la autorizada.
3. Incumplir el pago de las obligaciones económicas derivadas de la licencia.
4. No adoptar los sistemas de contabilidad separada y desglosada por servicios que impongan las autoridades.
5. Incumplir las obligaciones contenidas en las leyes, en los reglamentos, en las licencias y demás actos administrativos.
6. Alterar las características técnicas de terminales homologados o sus signos de identificación.

7. Violar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones previsto en la ley.

8. No pagar oportunamente los cargos de interconexión.

9. Negarse a poner oportunamente a disposición de los demás operadores la información técnica sobre instalaciones esenciales y la información pertinente para suministrar servicios.

10. Incumplir de manera grave los programas de gestión acordados con el Ministerio de Comunicaciones.

b) **Infracciones gravísimas**

1. La reincidencia en cualquiera de las conductas calificadas como infracciones graves.

2. Utilizar frecuencias radioeléctricas u otros recursos escasos de telecomunicaciones, sin la correspondiente licencia o en forma distinta a la autorizada.

3. Operar redes o prestar servicios de telecomunicaciones sin la correspondiente licencia.

4. Desconectar a otro operador sin autorización previa de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, salvo lo dispuesto para los operadores clandestinos.

5. Usar, acceder o interconectar a redes de telecomunicaciones sin autorización, o en forma distinta a la permitida en la ley, en los reglamentos o en las regulaciones, así como interferirlas, degradarlas o causarles daños por cualquier medio.

6. Producir interferencias o daños en las redes de telecomunicaciones y en las instalaciones y equipos de los operadores de telecomunicaciones o incurrir en conducta negligente que ponga en peligro la integridad de la red o la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.

7. Emitir señales clandestinas, engañosas o falsas o utilizar los servicios o redes de telecomunicaciones para realizar actos contrarios al orden público, a la seguridad ciudadana, a la salubridad y a la moralidad públicas.

Artículo 80. *Sanciones.* Sin perjuicio de la responsabilidad penal o civil en que haya podido o pueda incurrir el infractor, el Ministerio de Comunicaciones podrá imponer las siguientes sanciones, cuya graduación tendrá en consideración los criterios de gravedad de la falta, el daño producido a terceros, el perjuicio ocasionado a los usuarios, reincidencia en su comisión y falta de colaboración en la investigación:

1. Amonestación

2. Suspensión hasta por seis meses de la licencia

3. Multas sucesivas de hasta por el equivalente a diez mil salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de la imposición de la sanción para el operador, los administradores, directores, representantes legales, revisores fiscales y demás personas que autoricen, ejecuten o toleren las infracciones previstas en este título.

4. Cancelación de la licencia.

5. Prohibición al infractor de prestar directa o indirectamente servicios de telecomunicaciones, u operar redes de telecomunicaciones hasta por diez años.

Además de la aplicación de las sanciones contenidas en el presente título, se ordenará la suspensión inmediata de las conductas previstas en el artículo anterior.

Parágrafo. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá solicitar al Ministerio de Comunicaciones la cancelación de la licencia cuando el operador haya desconocido de manera reiterada el régimen de protección de los usuarios.

Artículo 81. *Programas de gestión.* El Ministerio de Comunicaciones podrá acordar con los operadores que presten el servicio universal programas de gestión cuando incumplan las metas de cobertura, calidad y eficiencia a que estén sujetos y las demás condiciones generales o

particulares de operación de las redes y servicios de telecomunicaciones, siempre que no medien obligaciones contractuales adquiridas con el Ministerio de Comunicaciones o que emanen de un proceso de selección objetiva.

Artículo 82. *Deber de comunicar.* Cuando se inicie una actuación administrativa que tenga por objeto investigar la ocurrencia de una conducta que pueda constituir infracción del Régimen de Telecomunicaciones, el Ministerio de Comunicaciones comunicará la existencia y objeto de la misma a quienes puedan resultar afectados.

Artículo 83. *Imputación de cargos.* Si del análisis objetivo de las pruebas y documentos del expediente y de su cotejo con el ordenamiento jurídico resulta que existe mérito para vincular formalmente a la investigación a personas determinadas, el Ministerio de Comunicaciones debe proferir un auto mediante el cual se impute al investigado la comisión de infracciones. Esta providencia debe contener como mínimo:

1. La descripción y valoración individualizada de las conductas y de las pruebas en que se fundamenta cada uno de los cargos.

2. La individualización e identificación del posible o posibles autores de la infracción o infracciones investigadas, con indicación de las disposiciones que se consideran infringidas y el concepto de la respectiva violación; la fecha o período de ocurrencia de los hechos, así como las demás circunstancias o condiciones relativas al investigado.

3. Cuando fueren varios los investigados debe hacerse análisis completo y separado para cada uno de ellos, con arreglo a los numerales anteriores.

4. El término para presentar descargos, solicitar y aportar pruebas y formular sus peticiones, el cual no podrá ser inferior a diez días hábiles, contados desde la fecha de notificación del auto.

Artículo 84. *Incautación.* En los casos en que se estén operando redes o prestando servicios de telecomunicaciones sin la correspondiente licencia o en términos diferentes a los autorizados, el Ministerio de Comunicaciones con el apoyo de las autoridades militares o de policía, debe proceder a ordenar que cese la prestación del servicio o la operación de la red y a incautar los equipos y bienes vinculados a tales actividades, sin perjuicio de las demás sanciones de orden administrativo o penal.

El Ministerio de Comunicaciones puede entregar el uso provisional de los equipos incautados para su operación en programas sociales, mientras se decide sobre la extinción del dominio de los mismos y su destinación.

Artículo 85. *Apoyo de las fuerzas militares y de policía.* Las Fuerzas Militares y de Policía deben prestar apoyo y colaboración a las autoridades del sector con el objeto de hacer efectivas las órdenes de cesación en la prestación de los servicios, la operación de las redes y la incautación de los equipos, en los casos previstos en el artículo anterior.

Las Fuerzas Militares y de Policía pueden ser comisionadas para la realización de las diligencias a que hace referencia el presente artículo y tienen el deber de informar al Ministerio de Comunicaciones sobre las infracciones a la presente Ley de las que tengan conocimiento.

Artículo 86. *Medidas cautelares.* En cualquier momento de la investigación, las autoridades que adelanten actuaciones por infracciones a la presente ley, pueden decretar y aplicar las medidas cautelares que sean necesarias para evitar la realización del daño o la prolongación de sus efectos. El acto administrativo que decreta medidas cautelares será de ejecución inmediata y susceptible del recurso de reposición en el efecto devolutivo.

CAPITULO 2

Sanciones por infracciones al régimen de protección al usuario

Artículo 87. *Sanciones por infracciones al régimen de protección al usuario.* Las infracciones en materia de protección al usuario, en especial a lo previsto en esta ley, serán sancionadas por la Superintendencia de Industria y Comercio, de acuerdo con lo siguiente:

1. Las infracciones en que incurran los operadores por violación de disposiciones legales de protección al usuario, se sancionarán con multa equivalente hasta de veinte veces el monto de la suma en disputa cuando se refieran a PQR.

2. Cuando los indicadores de protección al usuario registren niveles inferiores a los mínimos señalados por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, se impondrán al operador sanciones hasta por el 10% de la facturación del período.

3. Las multas a los administradores, directores, representantes legales o empleados del operador que autoricen, toleren o ejecuten las conductas prohibidas o sancionables hasta tres veces el salario mensual que devengaban al momento de la infracción.

4. Al Defensor hasta por tres veces el salario mensual que devengaba al momento de producirse la infracción.

5. El incumplimiento por parte del operador de las decisiones adoptadas por el Defensor del Usuario o la Superintendencia de Industria y Comercio se sancionará con multas sucesivas por valor de medio salario mínimo legal mensual por cada día de retraso.

6. Las demás infracciones en que incurran los operadores, hasta con cinco mil salarios mínimos mensuales legales vigentes.

TITULO X

DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y DEROGATORIAS

Artículo 88. *Derogatorias.* La Ley 72 de 1989 y el Decreto Ley 1900 de 1990, no se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones a los que se refiere esta ley. Esta ley deroga los artículos 8.1, 14.26, 14.27, 69.3, 74.3 y 78.4 de la Ley 142 de 1994, el artículo 6° transitorio de la Ley 286 de 1996 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Igualmente, subroga en relación con el servicio de telefonía pública básica conmutada, los artículos 1°, 5.1°, 8.3, 25, 28, 39.1, 57, 67, 71, 73, 89.2 de la Ley 142 de 1994; los artículos 1° y 5° de la Ley 286 de 1996; el artículo 44 de la Ley 361 de 1997; ni se aplica el parágrafo del artículo 2 de la Ley 322 de 1996 a los servicios y redes de telecomunicaciones.

Esta ley no deroga las disposiciones contenidas en las normas mencionadas, que se refieran a los servicios públicos domiciliarios distintos a la telefonía pública básica conmutada y de larga distancia nacional e internacional y a la actividad complementaria de telefonía móvil rural, así como a los servicios de comunicaciones postales, la cinematografía, la televisión, la radiodifusión sonora y los aspectos relativos al contenido de las comunicaciones.

Artículo transitorio 1°. El Gobierno Nacional fijará gradualmente la tasa de contribución que deberán pagar los operadores que actualmente no están sujetos a ella, tomando en cuenta las necesidades que para la atención del servicio universal requiera el Fondo de Comunicaciones y con el fin de que el régimen de contribuciones sea uniforme para todos los operadores de telecomunicaciones en un plazo máximo de diez años.

El Gobierno Nacional podrá desmontar el factor de contribución de los estratos 5, 6 e industrial, comercial y servicios cuando considere que los recursos obtenidos por las contribuciones de los operadores o las condiciones del mercado así lo requieran y se cuente con los recursos suficientes para otorgar los subsidios de los estratos 1 y 2.

Artículo transitorio 2°. Las condiciones previstas en la ley, decretos y demás normas, seguirán vigentes hasta cuando el Gobierno expida la reglamentación correspondiente. Las condiciones establecidas en las concesiones, permisos, autorizaciones y registros expedidos con anterioridad a la vigencia de este régimen, para la prestación de servicios, el uso del espectro radioeléctrico o el establecimiento, instalación y utilización de redes de telecomunicaciones, seguirán vigentes en los términos en que fueron conferidos en los respectivos actos, salvo mutuo acuerdo entre el Ministerio de Comunicaciones y el titular de la correspondiente habilitación.

En todo caso, cuando no exista exclusividad en la concesión de algún servicio, por otorgamiento anterior a la vigencia de la presente ley, las normas aquí consignadas serán de aplicación inmediata.

Artículo transitorio 3°. Los operadores de telecomunicaciones que ostenten la naturaleza jurídica a que se refiere el artículo 211 del Estatuto Tributario, mantendrán las exenciones previstas en dicho artículo.

Artículo transitorio 4°. Para dar cabal cumplimiento a las funciones a cargo del Ministerio de Comunicaciones la Superintendencia de Industria y Comercio previstas en la presente ley, deberá procederse a la reestructuración de la planta de personal de ambas entidades y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, así como al desmonte de las funciones que actualmente desempeña la última, dentro de los seis meses siguientes a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley.

En el presupuesto del año siguiente al de la aprobación de la presente ley, se incluirán las partidas de gastos de inversión y funcionamiento que fueren necesarios para la implementación y puesta en marcha de las nuevas funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio.

La asunción de funciones por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio se dará una vez se de cumplimiento a los presupuestos anteriores y, entre tanto, continuarán ejerciéndolas hasta su culminación las autoridades en las cuales se encuentren radicadas las facultades con anterioridad a la promulgación de la presente ley.

Artículo transitorio 5°. Dentro de los seis meses siguientes a la publicación de la presente ley, deberán expedirse y aprobarse los actos necesarios para la implementación de la figura del Defensor del Usuario, quien deberá iniciar el ejercicio de sus funciones a más tardar tres meses después de fecha la expedición de los mencionados actos.

Hasta tanto se reglamente, implemente y entre en funcionamiento la figura del Defensor del Usuario, sus funciones serán cumplidas por un término no superior a tres meses, por un empleado del operador.

Los honorables Senadores Ponentes,

Jaime Vargas Suárez, María Cleofe Martínez M., Carlina Rodríguez Rodríguez, Samuel Moreno Rojas, José Matías Ortiz Sarmiento, Juan Fernando Cristo B.