REPUBLICA DE COLOMBIA

GACETA DEL CONGRESO

SENADO Y CAMARA

(Artículo 36, Ley 5a. de 1992)

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
www.imprenta.gov.co

I S S N 0 1 2 3 - 9 0 6 6

AÑO XVII - Nº 726 Bogotá, D. C., martes 21 de octubre de 2008 EDICION DE 20 PAGINAS

DIRECTORES: EMILIO RAMON OTERO DAJUD
SECRETARIO GENERAL DEL SENADO
www.secretariasenado.gov.co

JESÚS ALFONSO RODRIGUEZ CAMARGO
SECRETARIO GENERAL DE LA CAMARA
www.camara.gov.co

RAMA LEGISLATIVA DEL PODER PUBLICO

CAMARA DE REPRESENTANTES

PONENCIAS

INFORME DE PONENCIA PARA SEGUNDO DEBATE EN LA HONORABLE CAMARA DE REPRESENTANTES AL PROYECTO DE LEY NUMERO 269 DE 2008 CAMARA

por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Doctor

GERMAN VARON COTRINO

Presidente

Honorable Cámara de Representantes

Ciudad

Señor presidente:

En atención a la designación hecha por el Señor Presidente de la Comisión Sexta de la honorable Cámara de Representantes, el suscrito ponente se permite presentar para la consideración y el segundo debate en la Plenaria de la honorable Cámara de Representantes, el correspondiente Informe de Ponencia al Proyecto de ley número 269 de 2008 Cámara, *por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones*, presentado a consideración del Congreso de la República por el honorable Representante Nicolás Uribe Rueda.

Honorable Representante *Diego Naranjo*, Coordinador Ponente; honorables Representantes *Ciro Rodríguez, Gema López*, Ponentes.

1. Conveniencia del Proyecto

La asimetría existente entre operadores de servicios de telecomunicaciones y usuarios de los mismos motiva la conveniencia del presente proyecto de ley. Esta asimetría genera desprotección en los usuarios, los cuales serán los beneficiarios del presente proyecto de ley debido a que con este cuerpo normativo se le garantiza una mejor prestación del servicio. Para lograr cumplir este objetivo, demandado de tiempo atrás por los usuarios, este proyecto de ley establece un compendio de disposiciones únicas, autónomas e independientes, liberando así al usuario de la preocupante dispersión normativa que gobierna los temas de servicios de telecomunicaciones y que hace que nunca sepa con certeza a qué autoridad se debe dirigir para reclamar y reivindicar sus legítimos derechos.

Así mismo se consagran específicamente cuáles son sus derechos, pues el usuario no solo no sabe a qué autoridad se debe dirigir sino que no sabe con certeza cuáles son sus derechos.

En aras de fortalecer la debida aplicación de estos derechos de los usuarios, resulta fundamental establecer el principio de origen supranacional andino de la favorabilidad previendo que toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones y las cláusulas contractuales será interpretada, aplicada y resuelta a favor del usuario.

Un tema que preocupa a los usuarios consiste en no poder contar con un directorio Telefónico gratuito de usuarios de servicios de telecomunicaciones, por lo cual este proyecto consagra la obligatoriedad del Directorio Telefónico, es así que los operadores o proveedores de estos servicios deberán proporcionar gratuitamente información de directorio telefónico referida a nombre, dirección y teléfono, a sus suscriptores y usuarios. Este podrá ser de acceso restringido en Internet, o a través de consulta gratuita por operadora.

Ahora bien, es necesario aclarar que no obstante la gratuidad no debe ser de la información de directorio telefónico que soliciten los usuarios sino del hecho de que los datos de los usuarios figuren en las bases de datos de directorio. En ese sentido la información de directorio telefónico que soliciten o consulten los usuarios como cualquier servicio tiene

un costo, pero que los datos figuren en los portales de información sí debe ser gratuita, y en este sentido proponemos modificar el artículo 9° del proyecto en mención.

En la actualidad debido al auge de las telecomunicaciones, la información cada vez adquiere un estatus más relevante dentro de los derechos de las personas, pero no solo la información sino el uso que de ella se haga, en especial las terribles consecuencias de los reportes a las centrales de riesgos. Por lo anterior este proyecto establece que la única forma en que un proveedor puede hacer un reporte a una central de riesgos es contando con la autorización previa, escrita y expresa de quien va a ser reportado y deberá informarlo 15 días antes de hacer el reporte, así mismo deberá reportar a la central el momento en que cese la causa que origino el reporte.

El Congreso está en mora de expedir un procedimiento claro para presentar peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, pero no solo debe haber un procedimiento claro sino todos los medios necesarios para que se pueda activar este procedimiento, lo cual nos lleva al tema de las oficinas de atención al público. Pero este proyecto va más allá estableciendo que la no existencia de oficinas físicas no se vuelva un impedimento para el usuario, pues se deben establecer mecanismos como el uso de internet para presentar sus quejas, a más de ello la línea gratuita de atención al usuario. Este último aspecto se constituye como un claro avance en la materia, pues esta línea gratuita ya no será solo de información al usuario sino de atención al mismo, y la atención por esta vía generará la obligación de dar un número de radicación y tendrá efectos jurídicos vinculantes para el operador.

En materia de procedimiento debemos destacar los siguientes aspectos:

a) El recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la simple presentación de este último;

b) Se consagra claramente el silencio administrativo positivo y establece que las respuestas evasivas o incompletas, la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley, son motivos que configuran, igualmente, el silencio positivo administrativo.

Un importante aspecto es el que tiene que ver con el deber de información, consistente en que los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio, las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

En complementación a lo anterior se establece en este proyecto que en todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

Finalmente se establece la reparación por falla en la prestación del servicio. Lo anterior quiere decir que si el servicio para el usuario falla, el operador deberá indemnizarlo por los perjuicios causados en proporción a la duración de la falla. Esta indemnización será de la siguiente manera: el valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

Si bien el proyecto de ley establece a qué servicios se aplica esta norma, no debemos perder de vista que en materia de telecomunicaciones la convergencia es cada vez mayor haciendo que los operadores a través de sus redes puedan prestar toda clase de servicios. Por esto se considera conveniente definir los servicios de telecomunicaciones y no hacer diferenciación entre estos sino agruparlos en una sola categoría, lo cual se hace en este proyecto de ley en buena hora.

a) ***Fortalecimiento institucional y adecuación administrativa***

Los problemas generados por la actual dispersión normativa redundan en las diferentes entidades de inspección, vigilancia y control en los servicios de telecomunicaciones, lo cual genera duplicidad de funciones, problema que deberá ser solucionado y al efecto debería haber una entidad especializada, a nivel de una superintendencia, que resuelva esta cuestión, o bien se recomendaría fortalecer institucionalmente a las entidades encargadas de la vigilancia, la inspección y el control de los servicios de telecomunicaciones.

El proyecto radicado, en los artículos 5° y 6° establecía que la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad de inspección, vigilancia y control de los regímenes de libre y leal competencia en los servicios no domiciliaros de comunicaciones es la autoridad competente para proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de dichos servicios. Para el efecto la Superintendencia, contará, en adición a las propias, con las facultades previstas para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y podrá ordenar modificaciones a los contratos entre operadores y comercializadores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos, sin perjuicio de las competencias regulatorias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones sobre el particular.

La Superintendencia de Industria y Comercio continuará ejerciendo respecto de estos servicios las funciones jurisdiccionales que le fueron otorgadas en la Ley 446 de 1998 en materia de competencia desleal y protección del consumidor.

Sobre este tema en particular es necesario tener en cuenta y llamar la atención sobre que si la Su-

perintendencia de Industria y Comercio seguirá asumiendo estas competencias, resulta fundamental hacer un ajuste institucional en materia de inspección y control y vigilancia que permitan su consolidación y legitimidad por sus resultados. En el pasado el mercado de las telecomunicaciones estaba fundamentalmente orientado a la ampliación de cobertura.

Con la liberalización, las empresas establecidas y las entrantes están en competencia por el usuario. A raíz de los adelantos tecnológicos que imponen ofertas convergentes, el prestador se ve forzado a elevar los niveles de calidad del servicio y de satisfacción del usuario.

Por lo anterior, es de primordial interés del usuario contar con información suficiente, veraz y oportuna para fortalecer el ejercicio del derecho primario de elegir a su proveedor. Igualmente, el usuario requiere de la suficiencia de las herramientas de inspección, control y vigilancia para exigir el cumplimiento de los requerimientos de calidad técnica, atención y cobro, contenidos en la normatividad y la regulación.

Ante este panorama, es momento de adoptar mecanismos para brindar defensa efectiva y eficaz al usuario.

Dada la sensibilidad que genera cada uno de los elementos anteriormente mencionados, el Ministerio de Comunicaciones, mediante oficio 000336 del 28 de mayo de 2008, consideró forzoso contar con una respuesta para el fortalecimiento de la estructura y los procesos que requiere la autoridad de inspección, control y vigilancia, para hacer frente al entorno de desafíos del sector de las tecnologías de la información y la comunicación. En este sentido propone la inclusión de un artículo en este sentido, lo cual hicimos en la ponencia para primer debate y debemos insistir en este tema para esta ocasión ante la plenaria de la Cámara de Representantes.

Es así que en la ponencia para primer debate decidimos incluir el artículo sugerido por el Ministerio de Comunicaciones y en igual sentido modificar la inclusión de una entidad específica de control y en su lugar hablar de autoridad nacional competente en materia de inspección, vigilancia y control en materia de servicios de telecomunicaciones, y lo mismo lo mantenemos en esta ocasión.

Por su parte a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, le corresponde expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios no domiciliarios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Para el adecuado ejercicio de dicha función, la CRT tendrá facultad selectiva de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios públicos a los que esta ley se refiere, sin perjuicio del derecho a la intimidad del usuario. En todo caso, las comisiones podrán imponer por sí mismas las medidas correctivas del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información.

2. Normatividad nacional y supranacional

Es necesario tener en cuenta las diferentes normas que en la actualidad rigen la materia de los servicios de telecomunicaciones, al respecto tenemos las siguientes:

Normas básicas del Ministerio de Comunicaciones: Ley 72 de 1989, Decreto Ley 1900 de 1990, Decreto 1130 de 1999, Decreto 1620 de 2003.

Servicios Públicos Domiciliarios: Ley 142 de 1994, Ley de 1996, Ley 689 de 2001, Ley 732 de 2002.

Telefonía móvil celular: Ley 37 de 1993, Decreto 741 de 1993, Decreto 440 de 1997, Ley 422 de 1998, Decreto 4234 de 2004.

Valor agregado: Decretos 600 de 2003 y 3055 de 2003.

Servicio básico en la modalidad de sistemas de acceso troncalizado (Trunking): Decreto 2343 de 1996, Resolución 3258 de 1996, Resolución 1966 de 2002.

Servicios de Comunicación Personal, PCS: Ley 555 de 2000, Decreto 575 de 2002, Decreto 576 de 2002, Decreto 2732 de 2002, Decreto 2790 de 2002, Resolución 1512 de 2001, Resolución 857 de 2002, Resolución 34 de 2003, Resolución 908 de 2003.

En aras de evitar que por la dispersión normativa resulten afectados los usuarios, el presente proyecto de ley consagra la favorabilidad de estos de la siguiente manera:

Artículo 3°. Las normas de protección al usuario son de orden público. Toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones y cláusulas contractuales será interpretada, aplicada y resuelta a favor del suscriptor y/o usuario.

Este principio de la favorabilidad encuentra sustento legal en la normativa supranacional y vinculante para Colombia, expedida por la Comunidad Andina de Naciones, CAN, especialmente la decisión 638 de 2006, y en el artículo 36 de la Decisión 462 que obliga a los Países Miembros a garantizar un trato igualitario, no discriminatorio y con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, así como que propendan por que su normativa nacional referida a los derechos de los usuarios finales, recoja los anteriores principios, así mismo obliga a que la liberalización del comercio de servicios de telecomunicaciones, la intensificación de la competencia y la libre elección de los servicios de comunicaciones son paralelas con el establecimiento de un marco regulador armonizado que garantice la prestación del servicio de telecomunicaciones y el derecho de los usuarios del mismo, principios estos que recoge el presente proyecto de ley y que clama por ser aprobado en el Congreso.

Esta claridad del mandato andino, en lo que respecta a los servicios de telecomunicaciones, está dada en la Decisión 638 de 2006, en la cual se establecen los lineamientos para la Protección al Usuario de Telecomunicaciones de la Comunidad Andina, y el presente proyecto de ley no hace otra cosa que acatar ese mandato.

3. Innovaciones del presente proyecto de ley

a) Este proyecto de ley contiene un cuerpo normativo único, autónomo e independiente que busca dictar disposiciones tendientes a proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

b) Consagra el principio de origen supranacional andino de la favorabilidad indicando que toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones será interpretada, aplicada y resuelta a favor del usuario.

c) Delimita las atribuciones y competencias de las autoridades de control de una manera precisa y sin ambigüedades, adscribiéndole a estas autoridades las atribuciones como autoridades de inspección, vigilancia y control de los regímenes de libre y leal competencia en los servicios no domiciliarios de comunicaciones y competente para proteger los derechos de los usuarios, suscriptores y consumidores de dichos servicios, al paso que a la CRT le corresponde expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Da facultad selectiva a la CRT de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios públicos a los que esta ley se refiere. En todo caso, las comisiones podrán imponer por sí mismas las sanciones del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información.

d) Consagra la obligatoriedad del Directorio Telefónico obligando a que los operadores o proveedores de Servicios de telecomunicaciones deberán proporcionar gratuitamente la inclusión en sus bases de datos de la información de los usuarios referida a nombre, dirección y teléfono. Este podrá ser de acceso restringido en Internet, o a través de consulta por operadora.

El operador deberá respetar la solicitud de los suscriptores que no deseen ser incluidos en el directorio.

e) Se ocupa del derecho a la información y a los datos personales en bases datos. Obliga a los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones a que no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos.

Establece que sin perjuicio de la existencia de la autorización antes mencionada, cuando el operador pretenda hacer el reporte, deberá informarle al suscriptor o usuario con quince (15) días de anticipación al reporte mediante cualquier medio idóneo, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

f) Consagra un procedimiento autónomo e independiente, para efectos del trámite para las peticiones, quejas, reclamos y recursos de los usuarios, destacando que los operadores de servicios de telecomunicaciones constituirán sitios o puntos de atención o medios idóneos en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional en donde los usuarios puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Dichos puntos llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

g) Establece que el recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la simple presentación de este último y será concedido por el operador en todos los casos en que el recurso de reposición no sea resuelto de manera favorable al suscriptor o usuario, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, el operador lo remita a la Superintendencia de Industria y Comercio para que esta resuelva el recurso de apelación.

h) Consagra claramente el silencio administrativo positivo y establece que las respuestas evasivas o incompletas, la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley son motivos que configuran, igualmente, el silencio positivo administrativo.

i) Un importante aspecto es el que tiene que ver con el deber de información, consistente en que los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio, las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

El proyecto se refiere a que en el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta el usuario, de manera expresa y en documento aparte al contrato, de conformidad con la regulación que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Siguiendo con el derecho de información establece que en todos los sitios de promoción, ventas

y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

j) Remite al Estatuto del Consumidor en lo referente a que los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán sujetarse a lo establecido por el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen cuando se trate de mensajes publicitarios y promociones.

4. Objeto y descripción del proyecto de ley aprobado en la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes

El proyecto de ley consta de 34 artículos agrupados en nueve títulos, el **Primer Título** se ocupa del objeto y el ámbito de aplicación de los servicios de telecomunicaciones, entendidos como los servicios ofrecidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para satisfacer una necesidad específica de telecomunicaciones de los usuarios. Esta nueva definición de servicios en el artículo 2°, permite incluir no solo al servicio de telefonía móvil si no también fija.

El TITULO II habla de los derechos de los usuarios, dentro de los cuales se adoptaron los establecidos en el Proyecto de ley 112 de 2007 artículo 53 y se agregó el derecho del usuario de Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con los operadores o proveedores, de conformidad con las normas vigentes para cada uno de los mecanismos mencionados

El TITULO III se refiere a las autoridades competentes en materia de protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones, especificando las competencias y atribuciones de las mismas.

En el TITULO IV, se consagran las obligaciones especiales de los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones y los principios aplicables, también se establece la obligación de los proveedores y operadores de servicios de telecomunicaciones de brindar a los usuarios el directorio telefónico, y en punto a equipos terminales y la reposición de estos, se deberá tener en cuenta la regulación que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, de igual manera se establecen disposiciones concretas sobre la factura y su entrega oportuna, así como la información que debe contener y los mecanismos con que cuentan los usuarios para que el pago que hagan sea el debido.

El TITULO V regula lo concerniente al contrato de servicios y sus normas aplicables, expresando que las relaciones entre los usuarios y los operadores o proveedores, se regirán por lo dispuesto en la presente ley, y demás normas vigentes y aplicables y por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas del Código de Comercio, la concesión y demás normas que regulan el servicio expedidas por las autoridades competentes y que no contravengan lo dispuesto en la presente ley. Se consagran las causales de suspensión del servicio, al efecto en los contratos de servicios deben establecerse claramente las causales de la suspensión del servicio por causas imputables al usuario y el restablecimiento del mismo. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio.

Un importante aspecto del proyecto de ley lo constituye el TITULO VI, sobre las informaciones de los usuarios en las bases de datos y el reporte a las Centrales de Riesgo. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos. No obstante que el usuario haya otorgado al operador de servicios de telecomunicaciones su consentimiento para que su información crediticia negativa sea reportada a las centrales de riesgo, el operador cuando pretenda hacer el reporte, deberá informarle al suscriptor o usuario con quince (15) días de anticipación al reporte y con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

En el TITULO VII se consagra el trámite para las peticiones, quejas, reclamos y recursos y las oficinas de atención al cliente para estos efectos. En tal sentido los operadores de servicios de telecomunicaciones constituirán oficinas, en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional, en donde los usuarios puedan presentar peticiones, quejas y recursos, las cuales tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presten estos operadores. Dichas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

De otra parte ningún operador de servicios de telecomunicaciones podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con esta. Tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

Se consagran también las causales y el trámite de los recursos, la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso, el término para responderlo y los efectos del silencio administrativo positivo. En este aspecto las respuestas evasivas o incompletas y la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley son motivos que configuran, igualmente, el silencio positivo administrativo.

El TITULO VIII se ocupa de la Información al usuario y publicidad comercial. Los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben informar en forma clara y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también los principales aspectos de prestación del servicio, tales como área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga en la regulación la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. En todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, incluida las páginas web y las líneas de atención al usuario, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles y mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

El último Título establece que las autoridades de inspección, vigilancia y control de los servicios de telecomunicaciones impondrán las sanciones previstas en las normas que sean aplicables a los servicios de telecomunicaciones a los operadores o proveedores por la violación a las disposiciones establecidas en la presente ley y demás normas a las que se deben sujetar, sin perjuicio de las normas regulatorias aplicables.

5. Explicación de las modificaciones que proponemos al proyecto de ley aprobado en comisión sexta y justificación de las mismas

a) Estudio de las recomendaciones hechas por el Ministerio de Comunicaciones e incorporación de algunas de estas en el pliego de modificaciones.

La señora Ministra de Comunicaciones hace unas recomendaciones al informe de ponencia para primer debate que se aprobó por la comisión sexta, recomendaciones las cuales estudiaremos.

Básicamente son cinco:

a) Sobre el artículo 4º, referente a los derechos de los usuarios.

b) Sobre el artículo 13, en referencia a la prohibición de uso de bases de datos de los suscriptores.

c) Sobre el artículo 15, que refiere a las relaciones entre los usuarios y proveedores de redes y servicios.

d) Sobre el artículo 26, en cuanto al recurso de apelación derivado del artículo 51 del Código Contencioso Administrativo.

e) Sobre el artículo 34, el cual refiere a la vigencia.

a) Sobre el artículo 4º, referente a los derechos de los usuarios

El Ministerio sostiene que los numerales 1 y 3 emplean el termino "planes de precios" cuando debería de hacerse referencia a planes tarifarios, recomendación la cual se acoge ya que efectivamente sí es una imprecisión que puede generar erróneas interpretaciones al precepto.

En el numeral 8, refiere al derecho de los usuarios a la inviolabilidad de las telecomunicaciones y a la referencia de publicidad indebida. El Ministerio sugiere que se reemplace el último término por el de "publicidad no deseada" en el entendido que se dirige específicamente a los usuarios de Internet.

Sobre los numerales 9 y 10, dice que estos resultan imprecisos al no determinar cuáles conductas del operador pueden resultar restrictivas. A lo cual es preciso reconocer de una parte, que si bien no se debe ser totalmente exegético en la redacción de estos dos numerales, sí se puede hacer la referencia expresa a la Constitución, a la ley, a las buenas practicas comerciales y a la ley que rige o rija las tecnologías de información y de la comunicación, por lo tanto los numerales 9 y 10, quedarán así:

9. Protección contra conductas restrictivas o abusivas contrarias a la Constitución, la ley y las buenas prácticas comerciales.

10. Trato no discriminatorio, de acuerdo a lo consagrado por la Constitución y la ley que rige las tecnologías de información y de comunicación.

b) Sobre el artículo 13, en referencia a la prohibición de uso de bases de datos.

Aquí es necesario hacer la respectiva precisión, efectivamente, este precepto restringe el acceso y manipulación con fines comerciales de las bases de datos de usuarios, que llevan las compañías prestadoras del servicio, pero, en ninguna situación se restringe el acceso a las bases de datos a ninguna autoridad, como lo dice el ministerio en su concepto, el artículo 8º, del proyecto de ley 112 de 2007. –Cámara. - Ley de TIC.- Es el que reglamenta la materia y el artículo 13 de este proyecto de ley, en ningún momento se contrapone a esa finalidad, lo cual los hace totalmente compatibles.

c) Sobre el artículo 15, que refiere a las relaciones entre los usuarios y proveedores de redes y servicios.

El Ministerio muestra su desacuerdo con la frase: "*y todas aquellas disposiciones que se expidan con posterioridad y que no contravengan lo dispuesto en la presente ley*".

En efecto, la redacción de esta frase sí puede generar confusión con la aplicación de normas que rijan la misma materia, como lo es el caso del Proyec-

to de ley 112 de 2007. –Cámara. – Ley de TIC.- Con lo cual se modifica este artículo, el cual dirá así:

Artículo 15. *Normas aplicables.* Las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se regirán por las condiciones previstas en el contrato de prestación del servicio, siempre y cuando sus cláusulas no sean contrarias a la ley, los derechos mínimos del usuario, las buenas prácticas comerciales y el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido por la CRT, con observancia de las normas vigentes, las condiciones previstas en los respectivos títulos habilitantes.

d) Sobre al artículo 26, en cuanto al recurso de apelación derivado del artículo 51 del Código Contencioso Administrativo.

Efectivamente, al no hacerse la referencia expresa que se interpone recurso de reposición en subsidio el de apelación se está transgrediendo la vía gubernativa, la cual está regulada para estos fines, por el artículo 51 del Código Contencioso Administrativo, esta situación se presenta en el tercer inciso del artículo 26, para lo cual se acogerá la recomendación y se modificará su redacción.

Artículo 26. (…)

El recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la referencia expresa en este último y será concedido por el operador en todos los casos en que el recurso de reposición no sea resuelto de manera favorable al suscriptor o usuario, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, el operador lo remita a la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones para que esta resuelva el recurso de apelación. (…)

e) Sobre el artículo 34, el cual refiere a la vigencia

Dado que en estos momentos se está tramitando el Proyecto de ley 112 de 2007 –Cámara. – Ley de TIC, el cual se relaciona en parte con el objeto de este proyecto, resulta contraproducente señalar de manera expresa y específica, las normas a derogar. Pues si bien, el tema que nos ocupa de una parte, es que en este informe de ponencia es el de conservar el objeto fundamental del proyecto de ley, en estudio, el cual es el de dictar disposiciones tendientes a proteger a usuarios y suscriptores de servicios en telecomunicaciones, con lo cual para ser más concretos y menos genéricos se modificará el artículo 34 en su redacción, el cual quedará así:

Artículo 34. *Vigencia*. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias. En caso de conflicto con otras leyes se aplicará esta, obrando siempre en favorabilidad del usuario o suscriptor y para efectos de excepciones o derogatorias parciales, no se entenderá que esta resulte contrariada por normas posteriores sobre la materia.

b) Modificaciones de nuestro impulso y justificación.

Al proyecto aprobado por la Comisión Sexta de la Cámara de Representantes hemos hecho 4 pequeñas modificaciones de nuestro impulso, y hemos decidido acoger parte de las sugerencias del Ministerio de Comunicaciones como se puede observar en el punto anterior y el cual hemos procedido a explicar con suficiente argumentación.

Proponemos por otra parte entonces las siguientes modificaciones para segundo debate, junto con las acogidas en el punto anterior.

1. Un tema que preocupa a los usuarios consiste en no poder contar con un directorio Telefónico gratuito de usuarios de servicios de telecomunicaciones, por lo cual este proyecto consagra la obligatoriedad del Directorio Telefónico, es así que los operadores o proveedores de estos servicios deberán proporcionar gratuitamente información de directorio telefónico referida a nombre, dirección y teléfono, a sus suscriptores y usuarios. Este podrá ser de acceso restringido en Internet, o a través de consulta gratuita por operadora. Ahora bien, es necesario aclarar que no obstante la gratuidad no debe ser de la información de directorio telefónico que soliciten los usuarios sino del hecho de que los datos de los usuarios figuren en las bases de datos de directorio. En ese sentido la información de directorio telefónico que soliciten o consulten los usuarios como cualquier servicio tiene un costo, pero que los datos figuren en los portales de información sí debe ser gratuita, y en este sentido proponemos modificar el artículo 9° del proyecto en mención. En consecuencia este artículo quedará así:

Artículo 9°. Directorio telefónico. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, proporcionarán información de directorio telefónico a sus suscriptores y usuarios a través de la cual puedan consultar nombre, dirección y teléfono de los suscriptores y usuarios, siempre y cuando estos no se opongan a ello, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita. Esta podrá ser de acceso en Internet, o a través de consulta por operadora.

El operador deberá respetar la solicitud de los suscriptores y/o usuarios que no deseen ser incluidos en el directorio.

2. La reposición de equipos es una actividad comercial potestativa del operador. Sin embargo, si el teléfono está dentro de la garantía, el usuario puede solicitar el arreglo o la reposición del equipo por daño, la venta de equipos terminales no está catalogada como la prestación de un servicio público de telecomunicaciones, razón por la cual la CRT carecería de competencia para regular una actividad comercial propia del operador y que forma parte de su autonomía empresarial.

El equipo terminal no está catalogado como parte de la red de telecomunicaciones del Estado, y se encuentra excluido de ella por disposición expresa de la ley, por lo tanto no forma parte de la prestación del servicio público, razón por la cual los usuarios de los servicios de telecomunicaciones pueden adquirir los terminales libremente en el mercado, directamente con su operador o a través de los distintos proveedores de equipos. La reposición de equipos es una actividad comercial. Es una decisión empresarial propia del prestador del servicio, sujeta a las tendencias de

la industria de las telecomunicaciones, los desarrollos tecnológicos y las estrategias de competencia. Hacen parte de la autonomía comercial y no pueden ser objeto de regulación por parte de las autoridades. En este sentido hemos decidido modificar el artículo 10 del proyecto en el sentido de eliminar el inciso tercero del artículo y el cual quedará así:

Artículo 10. Equipos terminales. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones podrán ser adquiridos libremente por los suscriptores y/o usuarios.

Ningún operador de servicios de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus suscriptores y/o usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales suministrados por el operador o por un tercero. Los equipos terminales que venda el operador deberán estar homologados con fundamento en los criterios que establezca la CRT, cuando dicha homologación sea necesaria y obligatoria.

3. Respecto del artículo 13 del proyecto aprobado en comisión sexta, consideramos necesario ajustar su contenido en el sentido de especificar que los actos de disposición a los que se refiere este artículo son válidos siempre y cuando no sean utilizados con una finalidad no autorizada por la ley o sin cumplir con los requisitos legales establecidos. De otra parte el manejo de las bases de datos y de las centrales de riesgos, y de conformidad con las tendencias legales y jurisprudenciales del Hábeas Data, consideramos que no debe restringirse la competencia sobre su inspección a las autoridades competentes en servicios de telecomunicaciones, por lo anterior sugerimos eliminar este aparte del artículo. Por lo anterior el artículo mencionado quedará así:

Artículo 13. Administración de las bases de datos de suscriptores. Prohíbase la enajenación, arriendo, centrales de riesgos donación o cualquier tipo de usufructo de las bases de datos de los suscriptores o usuarios de los servicios a los que se refiere esta ley para ser utilizados con una finalidad no autorizada por la ley o sin cumplir con los requisitos legales establecidos.

4. Respecto del artículo 22 del proyecto, hemos decidido especificar que la autorización del reporte a centrales de riesgo hace referencia al reporte negativo y no a toda clase de reporte, y en igual sentido consideramos pertinente establecer que cuando el operador pretenda hacer el reporte negativo, deberá informarle al suscriptor o usuario no con 15 días de anticipación sino con veinte (20) días de acuerdo con la tendencia en el tema de *hábeas data* y así se hará, queda el artículo de la siguiente manera:

Artículo 22. Reporte a Bancos de Datos. Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el suscriptor y/o usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos.

Sin perjuicio de la existencia de la autorización antes mencionada, cuando el operador pretenda hacer el reporte negativo, deberá informarle al suscriptor o usuario con veinte (20) días de anticipación al reporte mediante cualquier medio idóneo, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

Proposición

Por las anteriores consideraciones solicitamos a la Plenaria de la Cámara de Representantes, se dé segundo debate al Proyecto de ley número 269 de 2008 Cámara, *por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones*, con el pliego de modificaciones propuesto. Y el texto propuesto para segundo debate.

De los honorables Congresistas,

Honorables Representantes *Diego Naranjo*, Coordinador ponente; honorables Representantes *Ciro Rodríguez, Gema López*, Ponentes.

TEXTO PROPUESTO PARA SEGUNDO DEBATE EN CAMARA AL PROYECTO DE LEY NUMERO 269 DE 2008 CAMARA

por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

T I T U L O I

OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

Artículo 1°. *Objeto*. La presente ley tiene por objeto dictar disposiciones tendientes a proteger a los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones definidos en el artículo 2° de la presente ley.

Artículo 2°. *Servicios de telecomunicaciones.* Son los servicios ofrecidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para satisfacer una necesidad específica de telecomunicaciones de los usuarios.

Artículo 3°. *Principio de favorabilidad de los usuarios.* Las normas de protección al usuario son de orden público. Toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones y cláusulas contractuales será interpretada, aplicada y resuelta a favor del suscriptor y/o usuario.

TITULO II
DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS

Artículo 4°. *Derechos de los usuarios.* Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

1. Elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes tarifarios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.

2. Recibir de los proveedores información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos.

3. Ser informado previamente por el proveedor del cambio de los precios o planes tarifarios, previamente contratados.

4. Recibir una factura por cualquier medio que autorice la CRT y que refleje las condiciones comerciales pactadas con el proveedor del servicio.

5. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRT.

6. Reclamar ante los proveedores de servicio por cualquier medio tecnológico y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos.

7. Conocer los indicadores de calidad de atención al cliente registrados por el proveedor de servicio ante la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

8. Recibir protección en cuanto a su información personal, y que le sea garantizada la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones y protección contra la publicidad no deseada, en el marco de la Constitución Política y la ley.

9. Protección contra conductas restrictivas o abusivas contrarias a la Constitución, la ley y las buenas prácticas comerciales.

10. Trato no discriminatorio, de acuerdo a lo consagrado en la Constitución y la ley en lo referente a las tecnologías de información y de comunicación.

11. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el proveedor y el usuario será decidida a favor de este último de manera que prevalezcan sus derechos.

12. Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con los operadores o proveedores, de conformidad con las normas vigentes para cada uno de los mecanismos mencionados.

Parágrafo. Los usuarios deberán cumplir con las condiciones libremente pactadas en los respectivos contratos, hacer adecuado uso de los servicios recibidos y pagar las tarifas acordadas.

TITULO III
AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 5°. *Fortalecimiento institucional y adecuación administrativa.* Las autoridades de inspección, control y vigilancia de los servicios de telecomunicaciones deberán adelantar una estrategia de fortalecimiento institucional, que incluya la asistencia técnica necesaria para implantar una gestión de recursos acorde con sus características organizacionales y sus facultades legales. Dicha estrategia debe incluir, entre otros, los siguientes aspectos: el manejo del talento humano, la disponibilidad de los recursos tecnológicos y físicos correspondientes, el acceso de los usuarios a la información del régimen que los protege y el fortalecimiento de la oficina de defensa del usuario.

Además, las autoridades de inspección, control y vigilancia deberán adelantar todas las medidas que resulten necesarias para el fortalecimiento de su estructura administrativa con el objeto de responder adecuadamente a su mandato.

En particular, para la inspección, control y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y demás normas aplicables en materia de usuarios, las autoridades de inspección, control y vigilancia deberán integrar un único sistema de información para todos los servicios de telecomunicaciones en los aspectos referidos a sus facultades.

Artículo 6°. *Autoridad de Inspección, vigilancia y control de los servicios de telecomunicaciones.* La Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones es la autoridad competente para proteger los derechos de los suscriptores y/o usuarios de dichos servicios. Para el efecto podrá ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus suscriptores y/o usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos, sin perjuicio de las competencias regulatorias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones sobre el particular.

Parágrafo. *Adopción de medidas cautelares.* La Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones podrá ordenar medidas cautelares de suspensión provisional de las actuaciones de los proveedores de los servicios a los que se refiere esta ley, cuando se presenten hechos graves y comprobados que pongan en riesgo los derechos de los usuarios, la continuidad de la prestación de los servicios, comprometan las condiciones de seguridad de estos o se pruebe el cobro de sobrecostos injustificados en las tarifas por su prestación.

La suspensión se ordenará mediante acto administrativo, contra la cual procederán los recursos dispuestos en las normas vigentes.

Artículo 7°. *Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT.* Corresponde a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones expedir toda la

reglamentación del régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Para el adecuado ejercicio de dicha función, la CRT tendrá facultad selectiva de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios de telecomunicaciones a los que esta ley se refiere. Quienes no la proporcionen, estarán sujetos a todas las sanciones previstas en la legislación vigente y aplicable a los servicios de telecomunicaciones. En todo caso, las Comisiones podrán imponer por sí mismas las medidas sancionatorias del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información. Respecto de la información que de conformidad con las normas vigentes esté sujeta a reserva, se deberán cumplir las normas sobre su uso, todo lo anterior salvaguardando los derechos de los usuarios a la intimidad.

TITULO IV

OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS OPERADORES O PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 8°. *Principios aplicables*. Sin perjuicio de la aplicación de las normas y regulación aplicables a los servicios de telecomunicaciones, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben prestar estos servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad aplicables a cada servicio, así como las normas que los regulan atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prácticas no restrictivas y en todo evento respetando los derechos de los suscriptores y/o usuarios.

Artículo 9°. *Directorio telefónico*. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, proporcionarán información de directorio telefónico a sus suscriptores y usuarios a través de la cual puedan consultar nombre, dirección, correo electrónico y teléfono de los suscriptores y usuarios, siempre y cuando estos no se opongan a ello, así como a que sus datos figuren en la misma de manera gratuita. Esta podrá ser de acceso en Internet, o a través de consulta por operadora.

El operador deberá respetar la solicitud de los suscriptores y/o usuarios que no deseen ser incluidos en el directorio.

Artículo 10. *Equipos terminales.* Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones podrán ser adquiridos libremente por los suscriptores y/o usuarios.

Ningún operador de servicios de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus suscriptores y/o usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales suministrados por el operador o por un tercero. Los equipos terminales que venda el operador deberán estar homologados con fundamento en los criterios que establezca la CRT, cuando dicha homologación sea necesaria y obligatoria.

Artículo 11. *Factura*. La factura es el documento que refleja la prestación del servicio por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones al suscriptor y/o usuario, la cual, habiendo sido expedida de conformidad con la regulación expedida para el efecto, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial y las demás normas aplicables. Su forma y contenido se regirán por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Al cabo de cinco (5) meses de haberse consumido el servicio, no podrán cobrarse bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión o cualquier otro evento imputable al operador, salvo en los casos que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Parágrafo. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones deberá entregar la factura al suscriptor y/o usuario en la dirección registrada por este, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Artículo 12. *Número de emergencias.* Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan asociada numeración deberán habilitar los números de emergencia para que los suscriptores y/o usuarios puedan hacer uso adecuado de estos en cualquier momento y de forma gratuita, incluso cuando el servicio haya sido suspendido por falta de pago.

Artículo 13. *Administración de las bases de datos de suscriptores.* Prohíbase la enajenación, arriendo, donación o cualquier tipo de usufructo de las bases de datos de los suscriptores o usuarios de los servicios a los que se refiere esta ley para ser utilizados con una finalidad no autorizada por la ley o sin cumplir con los requisitos legales establecidos, salvo expresa autorización del usuario.

La Autoridad encargada de la inspección, vigilancia y control de los Servicios de Telecomunicaciones será la entidad encargada de proteger la privacidad de los datos de los suscriptores o usuarios contenidos en estas bases.

Artículo 14. *Promociones y ofertas a través de mensajes.* Prohíbase a los operadores o proveedores de los servicios a los que se refiere esta ley, presumir o inducir el consentimiento del suscriptor o usuario a través de mensajes de texto, multimedia, de voz o similares respecto de las promociones, concursos, beneficios o servicios que ofrecen u obligar a estos a enviar mensajes de texto, multimedia, de voz o similares, cuando se limite la forma en que el suscriptor y/o usuario pueda manifestar su consentimiento.

TITULO V

EL CONTRATO DE SERVICIOS

Artículo 15. *Normas aplicables*. Las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se regirán por las condiciones previstas en el contrato de prestación del servicio, siempre y cuando sus cláusulas no sean contrarias a la ley, los derechos mínimos del usuario, las buenas prácticas comerciales y el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido por la CRT, con observancia de las normas vigentes, las condiciones previstas en los respectivos títulos habilitantes.

Artículo 16. *Contrato de servicios.* El contrato de servicios de telecomunicaciones es un contrato en virtud del cual un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones se compromete a prestarlos a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero, acorde con las estipulaciones de la presente ley y las demás normas que le sean aplicables. En los textos de los contratos se deberán incluir, además de las estipulaciones escritas que para el efecto determine la CRT, las siguientes:

1. Las causales de terminación del contrato por cada una de las partes;

2. Las causales de suspensión del servicio por razones imputables al suscriptor y/o usuario;

3. Los servicios que generen costo adicional al suscriptor y/o usuario.

4. El derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos y los recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de las peticiones, quejas, reclamos y recursos.

5. Las condiciones para la compensación o reintegro que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de conformidad con la regulación que para el efecto expida la CRT, salvo el acaecimiento de la fuerza mayor o el caso fortuito. En cualquier caso, los proveedores u operadores deberán informar al usuario de manera previa, oportuna y adecuada sobre la suspensión, restricción o eliminación de los servicios contratados.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben entregar una copia del contrato de servicios al suscriptor por cualquier medio incluidos los medios tecnológicos, así como de todas las modificaciones que se efectúen al mismo durante su vigencia.

Artículo 17. *Características del contrato*. En los Contratos de Servicios a los que se refiere esta ley, y sin perjuicio de la aplicación de otras normas vigentes y aplicables a los servicios de telecomunicaciones, no podrán incluirse cláusulas que:

1. Sean contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de los operadores y el suscriptor y/o usuario o impongan al suscriptor o al usuario a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

2. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y, en especial, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedidos por la CRT.

3. Den a los operadores la facultad de resolver o terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento del suscriptor y/o usuario, la fuerza mayor o el caso fortuito y las demás que establezca la presente ley.

4. Confieran al operador plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

5. Limiten el derecho del suscriptor y/o usuario a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del proveedor.

6. Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor y/o usuario, exigir de este una compensación no establecida previamente en el contrato.

7. Obligan al suscriptor y/o usuario a dar preaviso superior al establecido en la regulación vigente para la terminación del contrato.

8. Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor y/o usuario, salvo que:

a) Se dé al suscriptor y/o usuario un plazo amplio, el cual deberá ser como mínimo de treinta días (30) calendario para manifestarse en forma explícita, y

b) Simultáneamente el operador se obligue a hacer saber al suscriptor y/o usuario las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

Artículo 18. *Suspensión y terminación del servicio.* En los contratos de servicios deben establecerse claramente las causales para la suspensión del servicio por causas imputables al suscriptor y/o usuario, así como las que den lugar a la terminación del contrato. Será causal de suspensión del servicio por razones imputables al usuario, sin perjuicio de las estipulaciones contractuales y que no violen lo previsto en esta ley o en la regulación, la falta de pago del servicio, salvo las sumas en relación con las cuales exista reclamación no resuelta, las cuales deberán ser canceladas en caso de no prosperar la reclamación.

Cuando se compruebe que el suscriptor y/o usuario ha efectuado alguna de las siguientes conductas, el operador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato, sin perjuicio de la debida aplicación del debido proceso:

a) Efectuar conexiones fraudulentas o sin autorización del operador;

b) Entregar información falsa al momento de suscribir el contrato;

c) Adulterar las facturas del servicio.

d) La utilización del servicio para fines diferentes a los ofrecidos.

Los operadores deberán compensar o reintegrar lo que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al suscriptor y/o usuario, por causa de la suspensión del servicio por falta de pago, cuando el suscriptor haya efectuado correcta y oportunamente el pago.

Artículo 19. *Restablecimiento del servicio.* El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que esta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio y en la presente ley.

El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo cuando esta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios y en la presente ley.

Los operadores del servicio, dejarán constancia en el sistema (base de datos) de la fecha en que se efectuó la reconexión de la cual entregarán copia por cualquier medio al suscriptor que así lo requiera.

No podrá cobrarse suma alguna por conexión.

Artículo 20. *Reparaciones por falla en la prestación del servicio.* La prestación continua de un servicio de calidad, es la obligación principal de los operadores. La falla en la prestación de los servicios a los que se refiere la presente ley dará derecho al suscriptor o usuario, a que opte sea por la resolución del contrato o su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado, por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla.

2. El valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario; más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

No podrán acumularse a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este artículo, con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Artículo 21. *Inaplicación de las reparaciones por falla en la prestación del servicio.* No se presenta falla en la prestación del servicio, cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes, en consecuencia, en los casos descritos no habrá lugar a la reparación por causa imputable al operador

a) Incumplimiento grave por el suscriptor o usuario de las condiciones contractuales.

b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el suscriptor o usuario de equipos terminales que no hayan sido homologados, de acuerdo con la normativa vigente.

c) La fuerza mayor o el caso fortuito debidamente probado.

TITULO VI

DE LAS INFORMACIONES DE LOS USUARIOS EN LAS BASES DE DATOS

Artículo 22. *Reporte a Bancos de Datos.* Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el suscriptor y/o usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos.

Sin perjuicio de la existencia de la autorización antes mencionada, cuando el operador pretenda hacer el reporte negativo, deberá informarle al suscriptor o usuario con veinte (20) días de anticipación al reporte mediante cualquier medio idóneo, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

TITULO VII

DEL TRAMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Artículo 23. *Derecho de petición y de recurso.* Los suscriptores y/o usuarios de servicios de telecomunicaciones previstos en esta ley tienen derecho a presentar ante los operadores o proveedores peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato de servicios, su desarrollo y ejecución, de conformidad con lo previsto en esta ley y en la regulación expedida por la CRT.

Artículo 24. *Atención al suscriptor y/o usuario y líneas gratuitas de información.* Los operadores están obligados a brindar toda la información exigida de conformidad con la presente ley y la regulación expedida por la CRT, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

En la atención a los usuarios o suscriptores a través de las líneas gratuitas de información no se les podrá exigir constancias, certificaciones o documentos que los operadores tengan, o que puedan conseguir en sus archivos con el objeto de dar trámite a sus solicitudes.

Será deber primordial de los operadores o proveedores a través de la línea gratuita de información atender en los niveles de atención fijados en la regulación las solicitudes que les formulen los usuarios o suscriptores, quienes tendrán derecho a obtener la resolución de sus solicitudes a través de esta vía. Por medio de la línea gratuita de atención al usuario se deberán resolver sus solicitudes de igual manera a como se resolverían directamente en las oficinas de atención al usuario dispuestas para el efecto.

A través de la línea gratuita los usuarios o suscriptores pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Para el efecto, los operadores deben dejar las constancias respectivas sobre la presentación de cualquier petición por este medio e informar el número de radicación al usuario o suscriptor. La petición, queja, reclamo o recurso formulado a través de este medio tiene efectos jurídicos vinculantes para el operador.

Parágrafo. Los operadores de los servicios de telecomunicaciones deberán en el servicio gratuito de atención al usuario habilitar la opción de atención personal al inicio de la comunicación.

Artículo 25. *De las Oficinas de peticiones y recursos.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio o servicios que prestan aquellos. Para el efecto, constituirán sitios o puntos de atención en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional o adecuarán la debida infraestructura tecnológica tendiente a que a través de los medios tecnológicos los suscriptores y/o usuarios puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Dichos sitios de atención al cliente o soportes informáticos llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Artículo 26. *De los recursos.* El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor y/o del usuario su decisión, ante el operador que haya decidido la petición, queja o reclamo, radicándolo en la oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos, dispuestas para el efecto, en la línea gratuita de atención al usuario o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan los operadores. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor y/o usuario dentro del término antes mencionado, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

El recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la referencia expresa en este último y será concedido por el operador en todos los casos en que el recurso de reposición no sea resuelto de manera favorable al suscriptor o usuario, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, el operador lo remita a la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones para que esta resuelva el recurso de apelación.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

Si dentro del trámite de la apelación, la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a quince (15) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

En el trámite de la apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

Artículo 27. *Del pago y de los recursos.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos. Tampoco podrán suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

La presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionadas con la facturación del servicio está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

Artículo 28. *De las causales y la información de los recursos.* Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o la regulación vigente o por cualquier inconformidad que pueda llegar a tener el suscriptor y/o usuario con la decisión adoptada por el operador como consecuencia de una petición, queja o reclamo, relacionado con el desarrollo de la relación contractual. En los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos, y los funcionarios que deben resolverlos.

Artículo 29. *De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso.* Las personerías municipales o distritales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Artículo 30. *Del término para responder el recurso.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones de que trata la presente ley, tienen la obligación de resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios, dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja, reclamo o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, el operador de servicios de telecomunicaciones reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Las respuestas evasivas o incompletas, y la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley, son motivos que configuran, igualmente, el silencio positivo administrativo.

Artículo 31. *De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos.* La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo, siempre que el operador no cuente con otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales, deben ser autorizados previamente a su implementación por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control.

Si la respuesta a la petición, queja, reclamo o recurso de reposición no es notificada por el operador de servicios de telecomunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, el usuario podrá solicitar ante la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones que se inicie la investigación administrativa pertinente, sin perjuicio de la aplicación del silencio administrativo positivo.

T I T U L O VIII

INFORMACION AL USUARIO Y PUBLICIDAD COMERCIAL

Artículo 32. *Deber de Información*. Los operadores antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio, las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 1°. En el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta el usuario, de manera expresa y en documento aparte al contrato, de conformidad con la regulación que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 2°. En todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas Web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

Parágrafo 3°. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán sujetarse a lo establecido por el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen cuando se trate de mensajes publicitarios y promociones.

T I T U L O IX

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 33. *Sanciones*. La violación a las disposiciones establecidas en la presente ley y a las demás normas a las que se sujetan los operadores de servicios de telecomunicaciones contemplados en esta ley, dará lugar a la imposición de las sanciones por parte de la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 34. *Vigencia*. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias. En caso de conflicto con otras leyes se aplicará esta, obrando siempre en favorabilidad del usuario o suscriptor y para efectos de excepciones o derogatorias parciales, no se entenderá que esta resulte contrariada por normas posteriores sobre la materia.

De los honorables Representantes,

Honorable Representante *Diego Naranjo,* Coordinador Ponente; honorables Representantes *Ciro Rodríguez, Gema López,* Ponentes.

CAMARA DE REPRESENTANTES

COMISION SEXTA

CONSTITUCIONAL PERMANENTE

Sustanciación

Informe de Ponencia para Segundo Debate

Bogotá, D. C., 20 de septiembre de 2008

Autorizo la publicación del presente informe de ponencia para segundo debate, del pliego de modificaciones, del texto que se propone para segundo debate y el texto aprobado en primer debate del Proyecto de ley número 269 de 2008 Cámara, *por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.*

La ponencia fue presentada por los honorables Representantes: *Diego Alberto Naranjo Escobar* (Coordinador), *Ciro Rodríguez Pinzón* y *Gema López de Joaqui.*

Mediante Nota Interna N° C.S.C.P. 3.6 - 046 del 20 de octubre de 2008, se solicitó la publicación en la ***Gaceta del Congreso*** de la República.

Fernel Enrique Díaz Quintero,

Secretario General Comisión Sexta.

TEXTO APROBADO EN PRIMER DEBATE POR LA COMISION SEXTA CONSTITUCIONAL PERMANENTE DE LA HONORABLE CAMARA DE REPRESENTANTES EN SESION DEL 10 DE JUNIO DE 2008 AL PROYECTO DE LEY NUMERO 269 DE 2008 CAMARA

por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

El Congreso de Colombia

DECRETA:

T I T U L O I

OBJETO Y AMBITO DE APLICACION

Artículo 1°. *Objeto*. La presente ley tiene por objeto dictar disposiciones tendientes a proteger a los suscriptores y/o usuarios de los servicios de te-

lecomunicaciones definidos en el artículo 2° de la presente ley.

Artículo 2°. *Servicios de telecomunicaciones.* Son los servicios ofrecidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones para satisfacer una necesidad específica de telecomunicaciones de los usuarios.

Artículo 3°. *Principio de favorabilidad de los usuarios.* Las normas de protección al usuario son de orden público. Toda duda en la interpretación y aplicación de las normas previstas en materia de servicios de telecomunicaciones y cláusulas contractuales será interpretada, aplicada y resuelta a favor del suscriptor y/o usuario.

TITULO II
DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS

Artículo 4°. *Derechos de los usuarios.* Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios:

1. Elegir y cambiar libremente el proveedor y los planes de precios de acuerdo con lo autorizado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas al usuario.

2. Recibir de los proveedores información clara, veraz, suficiente y comprobable sobre los servicios ofrecidos, su consumo, así como sobre los precios, de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos.

3. Ser informado previamente por el proveedor del cambio de los precios o planes de precios, previamente contratados.

4. Recibir una factura por cualquier medio que autorice la CRT y que refleje las condiciones comerciales pactadas con el proveedor del servicio.

5. Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor, las cuales podrán ser presentadas a través de cualquier medio idóneo de elección del usuario, aprobado por la CRT.

6. Reclamar ante los proveedores de servicio por cualquier medio tecnológico y acudir ante las autoridades en aquellos casos que el usuario considere vulnerados sus derechos.

7. Conocer los indicadores de calidad de atención al cliente registrados por el proveedor de servicio ante la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

8. Recibir protección en cuanto a su información personal, y que le sea garantizada la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones y protección contra la publicidad indebida, en el marco de la Constitución Política y la ley.

9. Protección contra conductas restrictivas o abusivas.

10. Trato no discriminatorio.

11. Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y cláusulas contractuales dentro de la relación entre el proveedor y el usuario será decidida a favor de este último de manera que prevalezcan sus derechos.

12. Acudir a mecanismos alternativos de solución de conflictos para resolver conforme a Derecho y de manera oportuna, las diferencias que tengan con los operadores o proveedores, de conformidad con las normas vigentes para cada uno de los mecanismos mencionados.

Parágrafo. Los usuarios deberán cumplir con las condiciones libremente pactadas en los respectivos contratos, hacer adecuado uso de los servicios recibidos y pagar las tarifas acordadas.

TITULO III
AUTORIDADES COMPETENTES EN MATERIA DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 5°. *Fortalecimiento institucional y adecuación administrativa.* Las autoridades de inspección, control y vigilancia de los servicios de telecomunicaciones deberán adelantar una estrategia de fortalecimiento institucional, que incluya la asistencia técnica necesaria para implantar una gestión de recursos acorde con sus características organizacionales y sus facultades legales. Dicha estrategia debe incluir, entre otros, los siguientes aspectos: el manejo del talento humano, la disponibilidad de los recursos tecnológicos y físicos correspondientes, el acceso de los usuarios a la información del régimen que los protege y el fortalecimiento de la oficina de defensa del usuario.

Además, las autoridades de inspección, control y vigilancia deberán adelantar todas las medidas que resulten necesarias para el fortalecimiento de su estructura administrativa con el objeto de responder adecuadamente a su mandato.

En particular, para la inspección, control y vigilancia del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y demás normas aplicables en materia de usuarios, las autoridades de inspección, control y vigilancia deberán integrar un único sistema de información para todos los servicios de telecomunicaciones en los aspectos referidos a sus facultades.

Artículo 6°. *Autoridad de Inspección, vigilancia y control de los servicios de telecomunicaciones.* La Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones es la autoridad competente para proteger los derechos de los suscriptores y/o usuarios de dichos servicios. Para el efecto podrá ordenar modificaciones a los contratos entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones o entre estos y sus suscriptores y/o usuarios, cuando sus estipulaciones sean contrarias al régimen de telecomunicaciones o afecten los derechos de estos últimos, sin perjuicio de las competencias regulatorias de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones sobre el particular.

Parágrafo. *Adopción de medidas cautelares.* La Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones podrá ordenar medidas cautelares de suspensión provisional de las actuaciones de los proveedores de los servicios a los que se refiere esta ley, cuando se presenten hechos graves y comprobados que pongan en riesgo los derechos de los usuarios, la continui-

dad de la prestación de los servicios, comprometan las condiciones de seguridad de estos o se pruebe el cobro de sobrecostos injustificados en las tarifas por su prestación.

La suspensión se ordenará mediante acto administrativo, contra la cual procederán los recursos dispuestos en las normas vigentes.

Artículo 7°. *Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT.* Corresponde a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones expedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluida aquella necesaria para garantizar la calidad del servicio.

Para el adecuado ejercicio de dicha función, la CRT tendrá facultad selectiva de pedir información amplia, exacta, veraz y oportuna a quienes prestan los servicios de telecomunicaciones a los que esta ley se refiere. Quienes no la proporcionen estarán sujetos a todas las sanciones previstas en la legislación vigente y aplicable a los servicios de telecomunicaciones. En todo caso, las Comisiones podrán imponer por sí mismas las medidas correctivas del caso, cuando no se atiendan en forma adecuada sus solicitudes de información. Respecto de la información que de conformidad con las normas vigentes esté sujeta a reserva, se deberán cumplir las normas sobre su uso, todo lo anterior salvaguardando los derechos de los usuarios a la intimidad.

T I T U L O IV

OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS OPERADORES O PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 8°. *Principios aplicables*. Sin perjuicio de la aplicación de las normas y regulación aplicables a los servicios de telecomunicaciones, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben prestar estos servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad aplicables a cada servicio, así como las normas que los regulan atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prácticas no restrictivas y en todo evento respetando los derechos de los suscriptores y/o usuarios.

Artículo 9°. *Directorio telefónico.* Los proveedores de redes y Servicios de Telecomunicaciones deberán proporcionar gratuitamente información de directorio telefónico referida a nombre, dirección y teléfono de sus suscriptores y usuarios. Este podrá ser de acceso en Internet, o a través de consulta gratuita por operadora. La obligación prevista en el presente artículo se circunscribirá exclusivamente a los servicios sobre los cuales haya asignación directa de numeración.

El operador deberá respetar la solicitud de los suscriptores y/o usuarios que no deseen ser incluidos en el directorio.

Artículo 10. *Equipos terminales.* Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones podrán ser adquiridos libremente por los suscriptores y/o usuarios.

Ningún operador de servicios de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus suscriptores y/o usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales suministrados por el operador o por un tercero. Los equipos terminales que venda el operador deberán estar homologados con fundamento en los criterios que establezca la CRT, cuando dicha homologación sea necesaria y obligatoria.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones regulará lo concerniente a la reposición de equipos terminales de los suscriptores y/o usuarios y las obligaciones que se deriven para los operadores en tal sentido.

Artículo 11. *Factura*. La factura es el documento que refleja la prestación del servicio por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones al suscriptor y/o usuario, la cual, habiendo sido expedida de conformidad con la regulación expedida para el efecto, prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial y las demás normas aplicables. Su forma y contenido se regirá por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Al cabo de cinco (5) meses de haberse consumido el servicio, no podrán cobrarse bienes o servicios que no fueron facturados por error, omisión o cualquier otro evento imputable al operador, salvo en los casos que se compruebe dolo del suscriptor y/o usuario.

Parágrafo. El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones deberá entregar la factura al suscriptor y/o usuario en la dirección registrada por este, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Artículo 12. *Número de emergencias.* Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que tengan asociada numeración deberán habilitar los números de emergencia para que los suscriptores y/o usuarios puedan hacer uso adecuado de estos en cualquier momento y de forma gratuita, incluso cuando el servicio haya sido suspendido por falta de pago.

Artículo 13. *Administración de las bases de datos de suscriptores.* Prohíbase la enajenación, arriendo, donación o cualquier tipo de usufructo de las bases de datos de los suscriptores o usuarios de los servicios a los que se refiere esta ley. La Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones será la entidad encargada de proteger la privacidad de los datos de los suscriptores o usuarios contenidos en estas bases.

Artículo 14. *Promociones y ofertas a través de mensajes.* Prohíbase a los operadores o proveedores de los servicios a los que se refiere esta ley, presumir o inducir el consentimiento del suscriptor o usuario a través de mensajes de texto, multimedia, de voz o similares respecto de las promociones, concursos, beneficios o servicios que ofrecen u obligar a estos a enviar mensajes de texto, multimedia, de voz o similares, cuando se limite la forma en que el suscriptor y/o usuario pueda manifestar su consentimiento.

TITULO V
EL CONTRATO DE SERVICIOS

Artículo 15. *Normas aplicables.* Las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones se regirán por las condiciones previstas en el contrato de prestación del servicio y por el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido por la CRT, con observancia de las normas vigentes, las condiciones previstas en los respectivos títulos habilitantes y todas aquellas disposiciones que se expidan con posterioridad y que no contravengan lo dispuesto en la presente ley.

Artículo 16. *Contrato de servicios.* El contrato de servicios de telecomunicaciones es un contrato en virtud del cual un operador o proveedor de servicios de telecomunicaciones se compromete a prestarlos a un suscriptor y/o usuario a cambio de un precio en dinero, acorde con las estipulaciones de la presente ley y las demás normas que le sean aplicables. En los textos de los contratos se deberán incluir, además de las estipulaciones escritas que para el efecto determine la CRT, las siguientes:

1. Las causales de terminación del contrato por cada una de las partes;

2. Las causales de suspensión del servicio por razones imputables al suscriptor y/o usuario;

3. Los servicios que generen costo adicional al suscriptor y/o usuario.

4. El derecho de los usuarios y suscriptores a presentar peticiones, quejas o reclamos y los recursos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como los aspectos normativos y operativos de los procedimientos aplicables a la presentación de las peticiones, quejas, reclamos y recursos.

5. Las condiciones para la compensación o reintegro que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de conformidad con la regulación que para el efecto expida la CRT, salvo el acaecimiento de la fuerza mayor o el caso fortuito. En cualquier caso, los proveedores u operadores deberán informar al usuario de manera previa, oportuna y adecuada sobre la suspensión, restricción o eliminación de los servicios contratados.

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben entregar una copia del contrato de servicios al suscriptor por cualquier medio incluidos los medios tecnológicos, así como de todas las modificaciones que se efectúen al mismo durante su vigencia.

Artículo 17. *Características del contrato.* En los Contratos de Servicios a los que se refiere esta ley, y sin perjuicio de la aplicación de otras normas vigentes y aplicables a los servicios de telecomunicaciones, no podrán incluirse cláusulas que:

1. Sean contrarias a la buena fe y al justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de los operadores y el suscriptor y/o usuario o impongan al suscriptor o al usuario a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

2. Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con el título habilitante, el régimen jurídico aplicable al servicio y en especial el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido por la CRT.

3. Den a los operadores la facultad de resolver o terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento del suscriptor y/o usuario, la fuerza mayor o el caso fortuito y las demás que establezca la presente ley.

4. Confieran al operador plazos que excedan los previstos en la ley y en la regulación para el cumplimiento de alguna de sus obligaciones.

5. Limiten el derecho del suscriptor y/o usuario a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento del proveedor.

6. Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor y/o usuario, exigir de este una compensación no establecida previamente en el contrato.

7. Obliguen al suscriptor y/o usuario a dar preaviso superior al establecido en la regulación vigente para la terminación del contrato.

8. Presuman cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor y/o usuario, salvo que:

a) Se dé al suscriptor y/o usuario un plazo amplio, el cual deberá ser como mínimo de treinta días (30) calendario para manifestarse en forma explícita, y

b) Simultáneamente el operador se obligue a hacer saber al suscriptor y/o usuario las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

Artículo 18. *Suspensión y terminación del servicio.* En los contratos de servicios deben establecerse claramente las causales para la suspensión del servicio por causas imputables al suscriptor y/o usuario, así como las que den lugar a la terminación del contrato. Será causal de suspensión del servicio por razones imputables al usuario, sin perjuicio de las estipulaciones contractuales y que no violen lo previsto en esta ley o en la regulación, la falta de pago del servicio, salvo las sumas en relación con las cuales exista reclamación no resuelta, las cuales deberán ser canceladas en caso de no prosperar la reclamación.

Cuando se compruebe que el suscriptor y/o usuario ha efectuado alguna de las siguientes conductas, el operador podrá dar por terminado unilateralmente el contrato, sin perjuicio de la debida aplicación del debido proceso:

a) Efectuar conexiones fraudulentas o sin autorización del operador;

b) Entregar información falsa al momento de suscribir el contrato;

c) Adulterar las facturas del servicio.

Los operadores deberán compensar o reintegrar lo que corresponda por el tiempo que el servicio no haya estado disponible al suscriptor y/o usuario, por causa de la suspensión del servicio por falta de pago,

cuando el suscriptor haya efectuado correcta y oportunamente el pago.

Artículo 19. *Restablecimiento del servicio.* El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que esta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio y en la presente ley.

El restablecimiento del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y sean cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo cuando esta sea causal para la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios y en la presente ley.

Los operadores del servicio dejarán constancia en el sistema (base de datos) de la fecha en que se efectuó la reconexión de la cual entregarán copia por cualquier medio al suscriptor que así lo requiera.

No podrá cobrarse suma alguna por conexión cuando el servicio hubiere sido suspendido por causa no imputable al suscriptor y/o usuario.

Artículo 20. *Reparaciones por falla en la prestación del servicio.* La prestación continua de un servicio de calidad es la obligación principal de los operadores. La falla en la prestación de los servicios a los que se refiere la presente ley dará derecho al suscriptor o usuario, a que opte sea por la resolución del contrato o su cumplimiento con las siguientes reparaciones:

1. A la indemnización de perjuicios, que en ningún caso se tasarán en menos del valor del consumo de un día del usuario afectado, por cada día en que el servicio haya fallado totalmente o en proporción a la duración de la falla.

2. El valor de las multas, sanciones o recargos que la falla le haya ocasionado al suscriptor o usuario más el valor de las inversiones o gastos en que el suscriptor o usuario haya incurrido para suplir el servicio.

No podrá acumularse, a favor del suscriptor o usuario, el valor de las indemnizaciones a las que dé lugar este artículo, con el de las remuneraciones que reciba por las sanciones impuestas a la empresa por las autoridades, si tienen la misma causa.

Artículo 21. *Inaplicación de las reparaciones por falla en la prestación del servicio.* No se presenta falla en la prestación del servicio, cuando la interrupción temporal esté motivada por alguna de las causas siguientes; en consecuencia, en los casos descritos no habrá lugar a la reparación por causa imputable al operador:

a) Incumplimiento grave por el suscriptor o usuario de las condiciones contractuales.

b) Daños producidos en la red debido a la conexión por el suscriptor o usuario de equipos terminales que no hayan sido homologados, de acuerdo con la normativa vigente.

c) La fuerza mayor o el caso fortuito debidamente probado.

T I T U L O VI

DE LAS INFORMACIONES DE LOS USUARIOS EN LAS BASES DE DATOS

Artículo 22. *Reporte a Bancos de Datos.* Los operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones no podrán enviar a una entidad que maneje y/o administre bases de datos la información sobre la existencia de deudas a su favor ni solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, a menos que el suscriptor y/o usuario otorgue su consentimiento escrito y expreso en documento diferente al contrato de servicios para pasar información crediticia a un banco de datos.

Sin perjuicio de la existencia de la autorización antes mencionada, cuando el operador pretenda hacer el reporte, deberá informarle al suscriptor o usuario con quince (15) días de anticipación al reporte mediante cualquier medio idóneo, señalando expresamente la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma.

El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse sobre reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario mientras no quede en firme la decisión de fondo y en última instancia sobre las mismas.

Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben reportar el cumplimiento de la obligación por parte del usuario o suscriptor a la central de riesgo durante los cinco (5) días siguientes al momento en que cese la mora, so pena de incurrir en las sanciones previstas en la normatividad vigente.

T I T U L O VII

DEL TRAMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

Artículo 23. *Derecho de petición y de recurso*. Los suscriptores y/o usuarios de servicios de telecomunicaciones previstos en esta ley tienen derecho a presentar ante los operadores o proveedores peticiones, quejas, reclamos y recursos relativos al contrato de servicios, su desarrollo y ejecución, de conformidad con lo previsto en esta ley y en la regulación expedida por la CRT.

Artículo 24. *Atención al suscriptor y/o usuario y líneas gratuitas de información.* Los operadores están obligados a brindar toda la información exigida de conformidad con la presente ley y la regulación expedida por la CRT, a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

En la atención a los usuarios o suscriptores a través de las líneas gratuitas de información no se les podrá exigir constancias, certificaciones o documentos que los operadores tengan, o que puedan conseguir en sus archivos con el objeto de dar trámite a sus solicitudes.

Será deber primordial de los operadores o proveedores a través de la línea gratuita de información atender en los niveles de atención fijados en la regulación las solicitudes que les formulen los usuarios o suscriptores, quienes tendrán derecho a obtener la resolución de sus solicitudes a través de esta vía. Por medio de la línea gratuita de atención al usuario, se

deberán resolver sus solicitudes de igual manera a como se resolverían directamente en las oficinas de atención al usuario dispuestas para el efecto.

A través de la línea gratuita los usuarios o suscriptores pueden presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Para el efecto, los operadores deben dejar las constancias respectivas sobre la presentación de cualquier petición por este medio e informar el número de radicación al usuario o suscriptor. La petición, queja, reclamo o recurso formulado a través de este medio tiene efectos jurídicos vinculantes para el operador.

Parágrafo. Los operadores de los servicios de telecomunicaciones deberán en el servicio gratuito de atención al usuario habilitar la opción de atención personal al inicio de la comunicación.

Artículo 25. *De las Oficinas de peticiones y recursos.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios en relación con el servicio o servicios que prestan aquellos. Para el efecto, constituirán sitios o puntos de atención en todas las áreas de cubrimiento a nivel nacional o adecuarán la debida infraestructura tecnológica tendiente a que a través de los medios tecnológicos los suscriptores y/o usuarios puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos. Dichos sitios de atención al cliente o soportes informáticos llevarán una relación detallada de las peticiones, quejas, reclamos y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

Artículo 26. *De los recursos.* El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato.

El recurso de reposición deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha en que el operador ponga en conocimiento del suscriptor y/o del usuario su decisión, ante el operador que haya decidido la petición, queja o reclamo, radicándolo en la oficina de peticiones, quejas, reclamos y recursos, dispuestas para el efecto, en la línea gratuita de atención al usuario o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan los operadores. Cualquier manifestación de inconformidad respecto de la decisión del operador, expresada por el suscriptor y/o usuario dentro del término antes mencionado, debe ser atendida y tramitada como recurso de reposición.

El recurso de apelación se entenderá interpuesto en subsidio del recurso de reposición, con la simple presentación de este último y será concedido por el operador en todos los casos en que el recurso de reposición no sea resuelto de manera favorable al suscriptor o usuario, a fin de que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor y/o usuario, el operador lo remita a la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones para que esta resuelva el recurso de apelación.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos.

Si dentro del trámite de la apelación, la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones estima necesario practicar pruebas o el recurrente las solicita, deberá informar por correo certificado a las partes, con la indicación de la fecha exacta en que vence el término probatorio, que no puede ser superior a quince (15) días hábiles, prorrogables hasta por otro tanto.

En el trámite de la apelación, las partes podrán sustentar y aportar pruebas a la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones para que sean tenidas en cuenta al momento de resolver en segunda instancia.

Artículo 27. *Del pago y de los recursos.* Los operadores de servicios de telecomunicaciones no pueden exigir el pago de la factura como requisito para la recepción y atención de las peticiones, quejas, reclamos y recursos. Tampoco podrán suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubieren sido interpuestos en forma oportuna.

La presentación de peticiones, quejas, reclamos y recursos relacionadas con la facturación del servicio está sujeta al pago, antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura, de las sumas que no sean objeto de reclamación; de lo contrario, el peticionario deberá proceder al pago del monto total de la misma, sin perjuicio de que una vez pagada pueda presentar la petición, queja, reclamo o recurso, dentro de los cinco (5) meses siguientes a la fecha de su pago oportuno.

Artículo 28. *De las causales y la información de los recursos.* Los recursos pueden interponerse por violación de la ley o la regulación vigente o por cualquier inconformidad que pueda llegar a tener el suscriptor y/o usuario con la decisión adoptada por el operador como consecuencia de una petición, queja o reclamo, relacionado con el desarrollo de la relación contractual. En los contratos se indicará el trámite que debe darse a los recursos y los funcionarios que deben resolverlos.

Artículo 29. *De la asesoría al suscriptor o usuario en el recurso*. Las personerías municipales o distritales deberán asesorar a los suscriptores o usuarios que deseen presentar recursos, cuando lo soliciten personalmente.

Artículo 30. *Del término para responder el recurso.* Los operadores de Servicios de telecomunicaciones de que trata la presente ley tienen la obligación de resolver las peticiones, quejas, reclamos y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios, dentro del término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación.

Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas, se entenderá que la petición, queja, reclamo o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, el operador de servicios de telecomunicaciones reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

Las respuestas evasivas o incompletas, y la ampliación del plazo para la práctica de pruebas sin observar el procedimiento señalado en la ley, son motivos que configuran, igualmente, el silencio positivo administrativo.

Artículo 31. *De la notificación de la decisión sobre peticiones y recursos*. La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo, siempre que el operador no cuente con otros mecanismos alternos de notificación que garanticen de manera efectiva el conocimiento de la decisión por parte del interesado, los cuales deben ser autorizados previamente a su implementación por la autoridad que ejerza las funciones de inspección, vigilancia y control.

Si la respuesta a la petición, queja, reclamo o recurso de reposición no es notificada por el operador de servicios de telecomunicaciones dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, el usuario podrá solicitar ante la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones que se inicie la investigación administrativa pertinente, sin perjuicio de la aplicación del silencio administrativo positivo.

T I T U L O VIII

INFORMACION AL USUARIO Y PUBLICIDAD COMERCIAL

Artículo 32. *Deber de Información.* Los operadores, antes y durante el desarrollo y ejecución de los contratos, deben garantizar a los usuarios el acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio, las condiciones del mismo, así como también los principales aspectos como el área de cubrimiento de la red, tarifas, condiciones contractuales y todo lo que para el efecto disponga la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 1°. En el caso de que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas, estas no serán aplicables a menos que en ellas consienta el usuario, de manera expresa y en documento aparte al contrato, de conformidad con la regulación que para el efecto establezca la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Parágrafo 2°. En todos los sitios de promoción, ventas y distribución y en las oficinas de atención al usuario de que dispongan los operadores de servicios de telecomunicaciones, deberán existir anuncios o carteleras suficientemente visibles, y en las páginas Web y líneas de atención al usuario, mecanismos de información en donde se informe a los usuarios sus derechos y la manera de ejercer su derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y recursos ante los operadores de servicios de telecomunicaciones.

Parágrafo 3°. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán sujetarse a lo establecido por el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen cuando se trate de mensajes publicitarios y promociones.

T I T U L O IX

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 33. *Sanciones*. La violación a las disposiciones establecidas en la presente ley y a las demás normas a las que se sujetan los operadores de servicios de telecomunicaciones contemplados en esta ley, dará lugar a la imposición de las sanciones por parte de la Autoridad encargada de la inspección, la vigilancia y el control de los Servicios de Telecomunicaciones.

Artículo 34. *Vigencia*. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias. En caso de conflicto con otras leyes, prevalecerá esta, y para efectos de excepciones y derogatorias, no se entenderá que ella resulta contrariada por normas posteriores sobre la materia, sino cuando estas identifiquen expresamente como excepción, modificación o derogatoria.

En los anteriores términos fue aprobado el Proyecto de ley número 269 de 2008 Cámara, *por la cual se dictan disposiciones tendientes a la protección de los suscriptores y/o usuarios de los servicios de telecomunicaciones*. Lo anterior consta en el Acta número 34 del diez (10) de junio de dos mil ocho (2008).

El Secretario,

Fernel Enrique Díaz Quintero.

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA - 2008