

## COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

### RESOLUCION 036 DE 1996

(Abril 26)

<NOTA DE VIGENCIA: Derogada por la Resolución 87 de 1997>

Por la cual se establece el Régimen de Competencia

de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones y

de protección de los derechos de los usuarios

Resumen de Notas de Vigencia

#### NOTAS DE VIGENCIA:

- Derogada por el artículo 12.1.1 de la Resolución 87 de 1997, publicada en el Diario Oficial No. 43128, 'Por medio de la cual se regula en forma integral los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC) en Colombia.'

- Modificada por la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Telecomunicaciones, 'por la cual se modifican las Resoluciones CRT 028 de 1995, 033, 034 y 036 de 1996'.

## LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial

de las conferidas en la Ley 142 de 1994 y en el

Decreto Reglamentario 1542 de 1994,

#### CONSIDERANDO:

1. Que el artículo [333](#) de la Constitución Política establece el derecho a la libre competencia, y que su ejercicio supone responsabilidades.
2. Que el artículo [2](#) de la Ley 142 de 1994 establece que el Estado intervendrá en los servicios públicos, para los fines allí previstos, conforme a las reglas de competencia de que trata dicha Ley, en el marco de lo dispuesto en los artículos [334](#), [336](#) y [365](#) a [370](#) <[366](#), [367](#), [368](#), [369](#)> de la Constitución Política.
3. Que el artículo [3](#) de la Ley 142 de 1994 prevé que constituyen instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos todas las atribuciones y funciones asignadas a las entidades, autoridades y organismos de que trata la Ley 142 de 1994, especialmente las relativas a las materias allí previstas, entre las que se encuentran las de estímulo a la inversión de los particulares en los servicios públicos y respeto del principio de neutralidad, a fin de asegurar que no exista ninguna práctica discriminatoria en la prestación de los servicios.

4. Que el artículo [9](#) de la Ley 142 de 1994 consagra derechos de los usuarios de los servicios públicos.
5. Que el artículo [10](#) de la Ley 142 de 1994 consagra el derecho de libertad de empresa que tienen todas las personas para organizar y operar empresas que tengan por objeto la prestación de los servicios públicos, dentro de los límites de la Constitución y la ley.
6. Que el artículo [11](#) de la Ley 142 impone obligaciones a las empresas de servicios públicos relacionadas con la función social de la propiedad pública o privada.
7. Que la Ley 142 de 1994 en su artículo [22](#) dispone que las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permisos para desarrollar su objeto social.
8. Que la Ley 142 de 1994 en su artículo [28](#) establece que todas las empresas de servicios públicos tienen derecho a construir, operar, y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos de que trata dicha ley. Así mismo, dispone que la construcción y operación de redes para los servicios de TPBC y TMR, y que el señalamiento de las tarifas para su uso se registrará exclusivamente por la Ley 142 de 1994.
9. Que el artículo [34](#) de la Ley 142 de 1994 señala prohibiciones de prácticas discriminatorias, abusivas o restrictivas de la competencia.
10. Que el artículo [73.21](#) de la Ley 142 de 1994 establece como facultad de las Comisiones de Regulación la de señalar los criterios generales sobre abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y sobre protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación, comercialización y demás asuntos relativos a la relación de la empresa con el usuario.
11. Que el artículo [73.26](#) de la Ley 142 de 1994 faculta a las Comisiones de Regulación para pedir información selectiva e imponer sanciones a quienes no las atiendan.
12. Que el artículo [73](#) de la Ley 142 de 1994 establece como función de las Comisiones de Regulación la de regular los monopolios en la prestación de los servicios públicos, cuando la competencia no sea de hecho posible; y, en los demás casos, la de promover la competencia entre quienes presten servicios públicos, para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante y reduzcan servicios de calidad.
13. Que la Ley 142 de 1994 otorga funciones y facultades generales y específicas a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, para promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y proteger los derechos de los usuarios.
14. Que el literal a. del artículo [74.3](#) de la Ley 142 de 1994 establece que es función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones promover la competencia en el sector de las telecomunicaciones, proponiendo y adoptando las medidas necesarias para impedir abusos de posición dominante, pudiendo proponer reglas de comportamiento diferenciales según la posición de las empresas en el mercado.
15. Que el artículo [133](#) de la Ley 142 establece causales de presunción de abuso de la posición dominante en los contratos de Servicios Públicos
16. Que la Ley 142 de 1994 establece como función general la de promover la competencia entre

quienes prestan servicios públicos de telecomunicaciones, para que las operaciones sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de posición dominante, fomenten la universalización, la calidad y el desarrollo tecnológico de los servicios públicos.

17. Que La Ley 256 de 1996 subrogó el Título V del Libro I del Código de Comercio (Decreto Ley 410 de 1971) sobre prácticas de competencia desleal.

18. Que el Presidente de la República delegó en la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, mediante el Decreto 1524 de 1994, la funciones que le corresponden según la Ley 142 de 1994.

RESUELVE:

TITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1o. DEFINICIONES. Para efectos del régimen de competencia se adoptan las definiciones contenidas en las Resoluciones 28 y 33 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) y las siguientes:

1.1. Acometida externa: conjunto de obras, equipos, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el punto donde es común a varios suscriptores hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario.

1.2. Derechos de los usuarios: son derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, relacionados con el régimen de competencia, los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el Estatuto Nacional del Usuario, y en la presente resolución.

1.3. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada (TPBC): es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz a través de la red Telefónica conmutada con acceso generalizado al público. Cuando en la presente resolución se haga referencia a los servicios u operadores de los servicios de TPBC se entenderán incluidos los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL), Local Extendida (TPBCLE), Telefonía Móvil Rural (TMR) y Telefonía Pública Conmutada de Larga Distancia (TPCLD). El término Servicios Públicos de Telecomunicaciones se utiliza indistintamente para referirse a estos servicios.

1.4. Servicios de urgencia: son, entre otros, los servicios relacionados con la salud, la seguridad y el bienestar público, tales como policía, bomberos, urgencias, información, Defensa Civil y daños.

1.5. Suficiente competencia entre proveedores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR: se considera que existe suficiente competencia entre proveedores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR en un municipio, distrito o área geográfica continua, según sea el caso, cuando no más del sesenta por ciento 60% del tráfico del servicio de telefonía local, local extendida o móvil rural tiene su origen en los usuarios de un sólo operador de estos servicios. Para este efecto la CRT tendrá en cuenta el número de minutos generados por los usuarios de cada operador durante los cuatro (4) meses anteriores a su evaluación de las condiciones de competencia entre proveedores del servicio.



ARTICULO 2o. CONTENIDO Y OBJETO DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. El régimen de competencia es el conjunto de normas establecidas en la Ley 142 de 1994, así como las contenidas en la presente resolución para regular y promover la libre competencia, el acceso y la prestación de los servicios de TPBC con el objeto de evitar las prácticas discriminatorias, restrictivas o desleales de la competencia; evitar el abuso de posición dominante; y proteger los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El régimen de competencia establecido en esta resolución tiene por objeto desarrollar la Ley 142 de 1994 en cuanto a fomentar la universalización, la eficiencia, la calidad y el desarrollo tecnológico de los servicios públicos de telecomunicaciones, facilitando el acceso a la prestación de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR por parte de los operadores, impidiendo los actos contrarios a la competencia, evitando abusos de posición dominante y las prácticas discriminatorias, restrictivas y desleales de la competencia por parte de los operadores de los servicios de TPBC así como desarrollar y proteger los derechos de los usuarios.



ARTICULO 3o. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE COMPETENCIA PARA EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES. El régimen de competencia se aplicará a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC de que trata la Ley 142 de 1994; a estos servicios públicos de telecomunicaciones; a las redes y la infraestructura indispensables para la prestación de estos servicios; a los usuarios de los mismos; a las actuaciones de autoridades públicas que tengan que ver con el cumplimiento de las funciones con respecto a estos servicios, y en general a las demás personas que presten los servicios públicos de conformidad con el artículo [15](#) de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO 1: La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá hacer extensivo este régimen de competencia a otras empresas que no sean empresas de servicios públicos de los que trata la Ley 142 de 1994 de conformidad con los artículos [16](#) y [73](#) numeral 73.2 de la Ley 142 de 1994.

PARAGRAFO 2: Cuando el presente régimen de competencia se refiera indistintamente a operadores o empresas de servicios públicos de telecomunicaciones se entiende que se trata de las personas a que aluden los artículos [15](#) y [17](#) de la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 4o. ESTABILIDAD DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. Con el objeto de favorecer la estabilidad de las normas contenidas en este régimen de competencia, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previa la adopción de decisiones, tanto de contenido particular como de contenido general, podrá llevar a cabo audiencias públicas que deberán ser atendidas por el Comité de Expertos, para que los interesados conozcan previamente las propuestas de modificación y para que presenten sus observaciones a las mismas. No requerirán audiencia pública los cambios de forma, correcciones aritméticas y concordancias.

## TITULO II.

### REGIMEN DE ACCESO A LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA PUBLICA BASICA

#### CONMUTADA



ARTICULO 5o. DERECHO A LA CONSTITUCION DE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS. Todas las personas, nacionales y extranjeras, tienen derecho a constituir, organizar, operar y desarrollar el objeto de empresas que presten los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR y a invertir en empresas ya establecidas que presten estos servicios en los términos de la Ley 142 de 1994 y dentro de los límites de la Constitución y la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, está permitida para los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR la inversión extranjera que recibirá un tratamiento igual al otorgado a la inversión de nacionales colombianos, pero requerirá permiso previo del Departamento Nacional de Planeación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 517 de 1995, el artículo 15 de la Ley 9a. de 1991 y el Estatuto de Inversiones Internacionales y las normas que lo adicionen, sustituyan o modifiquen.

ARTICULO 6o. LIBRE ACCESO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. <Artículo modificado por el artículo 9o. de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. El nuevo texto es el siguiente:> Las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y las demás señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 están habilitadas, por mandato de la ley, para prestar el servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR sin necesidad de recibir una concesión del Estado, ni permisos, autorizaciones, licencias o registros previos adicionales a los establecidos en este artículo y en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

Para la operación, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones solo deberán obtener, cuando sea pertinente, los permisos ambientales y sanitarios, y cumplir o garantizar cumplir en el futuro cuando tales normas no se hayan expedido, únicamente con las normas generales sobre planeación urbana, uso del espacio público, circulación, tránsito, seguridad y tranquilidad ciudadana en cuanto sean aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Notas de vigencia

- Artículo modificado por el artículo 9o. de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Legislación anterior

Texto original de la Resolución 036 de 1996:

'ARTICULO 6o. LIBRE ACCESO A LA PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. Las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y las demás señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994 están habilitadas, por mandato de la ley, para prestar el servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR sin necesidad de recibir una concesión del Estado, ni permisos, autorizaciones, licencias o registros previos adicionales a los establecidos en este artículo y en los artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

Para la operación, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones solo deberán obtener, cuando sea pertinente, los permisos ambientales y sanitarios, y cumplir o garantizar cumplir en el futuro cuando tales normas no se hayan expedido, únicamente con las normas generales sobre planeación urbana, uso del espacio público, circulación, tránsito, seguridad y tranquilidad ciudadana en cuanto sean aplicables a los servicios públicos de telecomunicaciones.

pPARAGRAFO 1. Las condiciones y procedimientos para la obtención de las concesiones

mediante licencias o contratos para el uso del espectro radioeléctrico son las establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con sus competencias legales y desarrollando los derechos sobre igualdad de oportunidades para el acceso en el uso al mismo, consagrados en la Constitución Política.

PARAGRAFO 2. No se requerirán licencia ni concesiones para el uso de las redes físicas u ópticas destinadas a la prestación de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR.



ARTICULO 7o. LIBRE PRESTACION DE OTROS SERVICIOS. Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBCL, TPBCLE y TMR podrán prestar otros servicios de telecomunicaciones previo el cumplimiento de las normas, trámites y procedimientos que regulan el acceso y la prestación del servicio correspondiente señalados en las normas pertinentes. Lo anterior, sin perjuicio de la separación de contabilidades entre servicios, prevista en el artículo [18](#) de la Ley 142 de 1994, y de la facultad de requerir objetos sociales exclusivos, cuando la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones lo estime pertinente en las condiciones y con los procedimientos establecidos en la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 8o. ADMINISTRACION COMUN. Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBCL, TPBCLE y TMR podrán tener administradores comunes con otra u otras empresas que operen en municipios, distritos o áreas geográficas continuas diferentes.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá revisar, en cualquier momento, los casos particulares en que la administración común no haga más eficientes las operaciones o reduzca la competencia y ordenar su terminación.

Para efectos de lo anterior, habrá reducción de la competencia cuando la CRT determine que por motivo de la administración común se disminuya para uno o más usuarios el número de operadores sin administración común, del prestador del servicio en el respectivo municipio, distrito o área geográfica continua.

PARAGRAFO: Las empresas deberán notificar la administración común a la CRT, dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la fecha su constitución, y hacer llegar los estudios que soportan dicha decisión así como los términos y condiciones de la misma.



ARTICULO 9o. LICENCIAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OPERADORES DEL SERVICIO DE TPCLD. El establecimiento de operadores para la prestación del servicio de TPCLD nacional e internacional se regirá por las normas contenidas en las Resoluciones 28, 33 y 34 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones y las demás resoluciones que las adicionen, modifiquen o complementen, sin perjuicio de la aplicación de la regulación sobre competencia contenida en el presente resolución.



ARTICULO 10. PROHIBICION DE EXIGENCIAS ADICIONALES. De acuerdo el artículo [84](#) de la Constitución Política y con la Ley 142 de 1994, se entiende que los servicios a los que se le aplica la presente resolución están reglamentados de manera general y en consecuencia las autoridades públicas no podrán exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.



#### ARTICULO 11. DERECHO A LA CONSTRUCCION Y OPERACION DE REDES.

<Artículo modificado por el artículo [10](#) de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. El nuevo texto es el siguiente:> De conformidad con lo establecido en los artículos [26](#) y [28](#) de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC tienen el derecho de construir, operar, ampliar, modernizar, reemplazar y modificar sus redes e instalaciones para prestar dichos servicios. Los municipios y distritos deben permitir la instalación permanente de redes destinadas a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC, o a la provisión de los mismos bienes y servicios que estas proporcionan, en la parte subterránea de las vías, en puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público.

En ejercicio de su derecho a las redes, todas las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC, tienen el derecho a construir, operar y modificar sus redes e instalaciones para prestar los servicios públicos aquí enunciados, para lo cual cumplirán con los mismos requisitos, ejercerán las mismas facultades que las leyes y demás normas pertinentes establecen para las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación de los mismos servicios y las particulares previstas en la Ley 142 de 1994.

En particular, las autoridades municipales o distritales no podrán cobrar, por el uso del espacio público para la instalación de redes para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, remuneraciones, cargos, tarifas o derechos, ni establecer requisitos ni condiciones diferentes de los que en su momento hayan cumplido las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación de los servicios y se encuentren vigentes, sobre planeación, uso del espacio público, tránsito y tranquilidad ciudadana.

Cuando así lo solicite la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, las autoridades municipales y distritales enviarán a la Comisión de Regulación las normas vigentes sobre planeación urbana, circulación y tránsito, uso del espacio público y seguridad y tranquilidad ciudadanas, las relativas a las exigencias de garantías para los riesgos, así como las referidas a las remuneraciones, cargos, tarifas o derechos por el uso del espacio público aplicables a las redes de telecomunicaciones, si a ello hubiere lugar.

En este caso, las autoridades municipales no podrán exigir normas distintas de las establecidas a la fecha cierta en que el operador inicie el ejercicio del derecho a la construcción de redes. Se entiende por fecha cierta la fecha en que el operador presenta la solicitud para la instalación de las redes ante la autoridad municipal o distrital competente.

Los actos de las autoridades que se expidan en contravención de esta disposición generan responsabilidad y derecho a indemnización en favor de los operadores, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo [11](#) de la Ley 142 de 1994.

#### Notas de vigencia

- Artículo modificado por el artículo [10](#) de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

#### Legislación anterior



Texto original de la Resolución 036 de 1996:

'ARTICULO 11. DERECHO A LA CONSTRUCCION Y OPERACION DE REDES. De conformidad con lo establecido en los artículos [26](#) y [28](#) de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC tienen el derecho de construir, operar, ampliar, modernizar, reemplazar y modificar sus redes e instalaciones para prestar dichos servicios.

Los municipios y distritos deben permitir la instalación permanente de redes destinadas a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC, o a la provisión de los mismos bienes y servicios que estas proporcionan, en la parte subterránea de las vías, en puentes, ejidos, andenes y otros bienes de uso público.

En ejercicio de su derecho a las redes, todas las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC ejercerán las mismas facultades que las leyes y demás normas pertinentes establecen para las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación de los mismos servicios.

En particular, las autoridades municipales o distritales no podrán cobrar, por el uso del espacio público para la instalación de redes para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, remuneraciones, cargos, tarifas o derechos, ni establecer requisitos ni condiciones diferentes de los que en su momento hayan cumplido las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación de los servicios y se encuentren vigentes, sobre planeación, uso del espacio público, tránsito y tranquilidad ciudadana.

Cuando así lo solicite la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, las autoridades municipales y distritales enviarán a la Comisión de Regulación las normas vigentes sobre planeación urbana, circulación y tránsito, uso del espacio público y seguridad y tranquilidad ciudadanas, las relativas a las exigencias de garantías para los riesgos, así como las referidas a las remuneraciones, cargos, tarifas o derechos por el uso del espacio público aplicables a las redes de telecomunicaciones, si a ello hubiere lugar.

En este caso, las autoridades municipales no podrán exigir normas distintas de las establecidas a la fecha cierta en que el operador inicie el ejercicio del derecho a la construcción de redes. Se entiende por fecha cierta la fecha en que el operador presenta la solicitud para la instalación de las redes ante la autoridad municipal o distrital competente.

Los actos de las autoridades que se expidan en contravención de esta disposición generarán responsabilidad y derecho a indemnización en favor de los operadores, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo [11](#) de la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 12. FUNCIONES DE LAS AUTORIDADES MUNICIPALES Y DISTRITALES. Las autoridades municipales y distritales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 136 de 1994, ejecutarán sus funciones y competencias legales de manera coordinada, concurrente y subsidiaria, a fin de permitir el cumplimiento de las normas, derechos y garantías de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC.

En ningún caso, las autoridades municipales o distritales, y las dependencias que forman parte de ellas y que participen en las decisiones o conceptos administrativos relacionados con la prestación de servicios públicos, podrán negar o condicionar el otorgamiento de concesiones,



licencias o permisos que sean de su competencia, a otros permisos, licencias o concesiones que sean función de autoridades distintas, ni por razones que sean de competencia de otras autoridades, ni para favorecer monopolios o limitar la competencia.

Las normas del orden municipal o distrital deberán expedirse e interpretarse en plena armonía con las normas legales en materia de servicios públicos de telecomunicaciones, en especial con las disposiciones previstas en la Ley 142 de 1994.

Las actuaciones de las autoridades municipales o distritales deberán observar estrictamente los plazos y términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo y cumplir con sus competencias relacionadas con los servicios públicos, de acuerdo con los principios y obligaciones señalados en los artículos [2o.](#) y [3o.](#) de Ley 142 de 1994 y el Decreto 2150 de 1995.

El incumplimiento de las normas anteriores por parte de las autoridades municipales o distritales se considerará como una obstrucción al derecho de los usuarios a la competencia y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá la facultad para poner en conocimiento de las autoridades mencionadas en el artículo [82](#) de la Ley 142 de 1994, en especial las autoridades del lugar donde ocurra el hecho, para que inicien las investigaciones correspondientes e impongan las sanciones del caso.

Los actos de las autoridades municipales y distritales que se expidan en contravención de esta disposición podrán generarán responsabilidad y derecho a indemnización en favor de las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el paragrafo del artículo [11](#) de la Ley 142 de 1994.



**ARTICULO 13. RECURSO DE APELACION ANTE LA COMISION DE REGULACION.** La Comisión de Regulación, según lo previsto en el artículo [28](#) de la Ley 142 de 1994, conocerá y resolverá oportunamente de los recursos de apelación en contra de los actos que profiera cualquier autoridad que se refieran a la construcción y operación de redes de telecomunicaciones por parte de las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de que trata dicha Ley.

El recurso de apelación deberá interponerse ante la autoridad que profirió el acto, dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación o publicación del acto que se recurre. Dicha autoridad procederá inmediatamente a conceder el recurso y dar traslado a la Comisión de Regulación quien resolverá dentro de los dos meses siguientes, de conformidad con lo dispuesto por el capítulo II del Título VII de la Ley 142 de 1994.



**ARTICULO 14. INFORMACION PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES.** La Comisión de Regulación, de oficio o a petición de parte, informará sobre los hechos a las autoridades administrativas, de control o judiciales competentes, con el propósito de que se investigue la conducta de los funcionarios que, mediante la expedición de regulaciones o actos en el cumplimiento de sus funciones, directa o indirectamente favorezcan monopolios de hecho, o a empresas con posición dominante, o limiten la competencia, o pretendan obtener recaudos o ingresos económicos no previstos expresamente por disposiciones legales, o en forma diferente de lo previsto o en contravención del principio de igualdad de trato, de cualquier manera establezcan impedimentos de entrada a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.



**ARTICULO 15. DERECHO DE PASO Y USO, E IMPOSICION DE SERVIDUMBRES DE**

**PASO Y USO.** Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC tienen, según la Ley 142 de 1994, un derecho de paso y uso para la construcción, instalación y ensanche de sus redes. En consecuencia, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC deberán permitir el paso y uso, entre otros, de los medios aéreos, subterráneos o superficiales, ductos, postes, torres, canalizaciones, instalaciones, terrazas y, en general, de la infraestructura física construida o disponible de su propiedad o de la que dispongan en virtud de asociaciones a riesgo compartido, cuando sean indispensables y así se les solicite para la construcción, instalación, ensanche o tendido de redes o equipos de telecomunicaciones pertenecientes a otras empresas de servicios públicos de telecomunicaciones, mediante el pago de una remuneración o cargo que cumpla con los criterios establecidos en el siguiente inciso y en condiciones no discriminatorias.

Los operadores, de común acuerdo y de manera directa, negociarán dentro de un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud, las condiciones del contrato de paso y uso de la infraestructura. La remuneración o cargo es un cobro por el derecho de paso y uso que en principio determinarán los operadores de común acuerdo y de manera directa.

La remuneración no podrá exceder el costo en que deja de incurrir la empresa solicitante al evitarse la construcción de la infraestructura y en ningún caso podrá basarse en porcentajes o participaciones en los ingresos o en la cuantía de las inversiones que realice la empresa solicitante.

Los contratos de paso y uso serán documentos de conocimiento público y la empresa que presta el servicio está en la obligación de remitirlos a la Comisión de Regulación, dentro del mes siguiente a su formalización.

Vencido el plazo de cuarenta y cinco (45) días hábiles, en el evento de no llegarse a un acuerdo entre los operadores, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, a solicitud de parte, podrá imponer las servidumbres de paso y uso y fijar el valor de las indemnizaciones a que hubiere lugar, para lo cual atenderá los criterios arriba señalados.

En la solicitud escrita para la imposición de la servidumbre de paso y uso que debe elevarse a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, el operador interesado debe manifestar, bajo la gravedad del juramento que se entiende surtido con la presentación de la misma, que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia.

Una vez recibida la solicitud, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones correrá traslado de ella, por el término de diez (10) días hábiles, al otro operador para que dentro de dicho término presente sus observaciones.

Vencido el término anterior, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones procederá a practicar las pruebas que considere conducentes o aquellas solicitadas por las partes, dentro de un período de diez (10) días hábiles. Dicho período podrá ser ampliado hasta treinta (30) días calendario.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones decidirá, mediante el correspondiente acto administrativo, en un término máximo de diez (10) días hábiles.

En la resolución que impone la servidumbre de paso y uso, la CRT determinará el plazo máximo para implementar la interconexión, el cual será de cuatro (4) meses prorrogable, a juicio de la

CRT, por otros cuatro (4).

La renuencia del operador a cumplir con los términos de la servidumbre será considerada como abuso de posición dominante y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones solicitará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) que adelante las investigaciones e imponga las sanciones por incumplimiento.

El incumplimiento de las normas anteriores se considerará como una obstrucción al derecho de los usuarios a la competencia y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá la facultad para adelantar, ante las autoridades mencionadas en el artículo [82](#) de la Ley 142 de 1994, las acciones tendientes a que se inicien las investigaciones correspondientes y a lograr la imposición e sanciones de su competencia.

PARAGRAFO: Los costos externos asociados a la intervención de la Comisión de Regulación en la intervención y solución de conflictos relacionados con el derecho de paso y uso se sujetarán a lo dispuesto en el artículo [109](#) de la Ley 142 de 1994.

### TITULO III.

#### NORMAS PARA LA PROMOCION Y PRESERVACION DE LA COMPETENCIA, Y PARA LA PROMOCION

#### DE LA EFICIENCIA EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBC



ARTICULO 16. CONDICIONES DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC, TPBCLE y TMR deberán prestar el servicio cumpliendo el presente régimen de competencia y hacerlo en condiciones equitativas, de tal manera que se garanticen la promoción de la competencia y la ampliación permanente de la cobertura, mediante sistemas que compensen la insuficiencia de la capacidad de pagos de los usuarios.



ARTICULO 17. DEBER DE LAS EMPRESAS DE CUMPLIR CON NORMAS, INDICES Y METAS, Y DE PREPARAR Y ENTREGAR LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS. <Artículo modificado por el artículo [11](#) de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. El nuevo texto es el siguiente:> Las empresas que presten los servicios públicos de TPBC deberán cumplir las normas de gestión financiera, técnica y administrativa, así como los índices y metas de eficiencia, calidad y cobertura señalados por las autoridades en el Sistema de Regulación, Evaluación y Control -SIREC-.

Los operadores de TPBC deben informar a la Comisión de Regulación y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el inicio de actividades, en los formatos que se establezcan para tal efecto. La anterior obligación no podrá constituirse en requisito previo para iniciar la operación. Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC deberán preparar y entregar al Ministerio de Comunicaciones para su aprobación, los planes de gestión y resultados, en la oportunidad que establezca ese organismo, y de acuerdo con los criterios señalados por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigilará el cumplimiento de los Planes de Gestión y Resultados, y aplicará las sanciones y correctivos de acuerdo con lo señalado por el

artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994.

Notas de vigencia

- Artículo modificado por el artículo [11](#) de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Legislación anterior

Texto original de la Resolución 036 de 1996:

'ARTICULO 17. DEBER DE LAS EMPRESAS DE CUMPLIR CON NORMAS, INDICES Y METAS, Y DE PREPARAR Y ENTREGAR LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS. Las empresas que presten los servicios públicos de TPBC deberán cumplir las normas de gestión financiera, técnica y administrativa, así como los índices y metas de eficiencia, calidad y cobertura señalados por las autoridades en el Sistema de Regulación, Evaluación y Control -SIREC-.

Los operadores de TPBC deben informar a la Comisión de Regulación y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el inicio de actividades, en los formatos que se establezcan para tal efecto. La anterior obligación no podrá constituirse en requisito previo para iniciar la operación.

Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC deberán preparar y entregar al Ministerio de Comunicaciones planes de gestión y resultados, en la oportunidad que establezca ese organismo, y de acuerdo con los criterios y requisitos señalados por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios vigilará el cumplimiento de los Planes de Gestión y Resultados, y aplicará las sanciones y correctivos de acuerdo con lo señalado por el artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 18. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBC DE ATENDER LAS NORMAS TECNICAS OFICIALES PARA LAS REDES. <Artículo modificado por el artículo [12](#) de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones. El nuevo texto es el siguiente:> Las Empresas de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de TPBC en la construcción, instalación, operación, modificación, ampliación, ensanche, renovación e interconexión de redes cumplirán con los planes de señalización, numeración, enrutamiento, sincronización y tarifación vigentes en el momento de adelantar estas acciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas y recomendaciones técnicas pertinentes de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, y de aquellas incluidas en los tratados internacionales aprobados y ratificados por Colombia.

En el evento de que se incumplan dichas disposiciones, la Comisión de Regulación solicitará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que inicie la investigación correspondiente y si es del caso imponga las sanciones, incluida la suspensión inmediata de las actividades del infractor.

El Gobierno Nacional actualizará o establecerá, según sea el caso, los planes técnicos básicos, incluidos los planes de interconexión, enrutamiento, numeración, tarifación, señalización y sincronización, de manera que se adecuen al régimen de competencia y garanticen el desarrollo

de los servicios en un ámbito de múltiples operadores, a fin de que los usuarios pueden acceder a ellos libremente y en igualdad de condiciones técnicas y operativas."

#### Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [12](#) de la Resolución 039 de 1996, expedida por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

#### Legislación anterior

Texto original de la Resolución 036 de 1996:

'ARTICULO 18. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBC DE ATENDER LAS NORMAS TECNICAS OFICIALES PARA LAS REDES. Las Empresas de Servicios Públicos de Telecomunicaciones de TPBC en la construcción, instalación, operación, modificación, ampliación, ensanche, renovación e interconexión de redes cumplirán con los planes de señalización, numeración, enrutamiento, sincronización y tarifación vigentes en el momento de adelantar estas acciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas y recomendaciones técnicas pertinentes de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, y de aquellas incluidas en los tratados internacionales aprobados y ratificados por Colombia.

En el evento de que se incumplan dichas disposiciones, la Comisión de Regulación solicitará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios que inicie la investigación correspondiente y si es del caso imponga las sanciones, incluida la suspensión inmediata de las actividades del infractor.

El Gobierno Nacional actualizará o establecerá, según sea el caso, los planes técnicos básicos, incluidos los planes de interconexión, enrutamiento, numeración, tarifación, señalización, sincronización y expansión, de manera que se adecúen al régimen de competencia y garanticen el desarrollo de los servicios en un ámbito de múltiples operadores, a fin de que los usuarios pueden acceder a ellos libremente y en igualdad de condiciones técnicas y operativas.



ARTICULO 19. DERECHO DE LOS OPERADORES DE TPBC A INSTALAR TELEFONOS PUBLICOS. Los operadores de los servicios de TPBC tienen derecho a instalar teléfonos públicos utilizando sus propias redes en las áreas cubiertas por estas. Para la prestación del servicio de teléfono público, los operadores deberán ceñirse a las normas de utilización del uso del espacio público, tarifación y demás normas vigentes para la prestación del servicio por parte de las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación del servicio.

PARAGRAFO: Cuando los operadores de TPBCL y TPBCLE presten, desde teléfonos públicos, acceso a los servicios de TPCLD deberán garantizar el tratamiento igual para todos los operadores de este servicio.



ARTICULO 20. PROHIBICION DE PRACTICAS RESTRICTIVAS Y DESLEALES A LA LIBRE COMPETENCIA DE LOS OPERADORES DE TPBC. Se considerarán prácticas desleales y restrictivas de la libre competencia las establecidas en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 256 de 1996, y las siguientes:

20.1. Fijar tarifas, por parte de un operador a usuarios con perspectiva de competencia, inferiores

a las ofrecidas a otro de sus usuarios, del mismo segmento de mercado y volumen promedio de tráfico originado, sin perspectiva de competencia, en la prestación del servicio. Se entiende por perspectiva de competencia la evidencia de noticias en un medio de comunicación o de pruebas del plan de desarrollo del servicio por parte de otro operador.

20.2. Prestar gratuitamente los servicios públicos de telecomunicaciones, excepto los casos expresamente autorizados por la ley o los reglamentos nacionales e internacionales acogidos por el país.

20.3. Recibir varios pagos por la prestación de un mismo servicio a otro operador.

20.4. Cobrar tarifas que no cubran los gastos de operación de los servicios públicos de telecomunicaciones, de acuerdo con la metodología tarifaria aplicable.

20.5. Celebrar acuerdos entre empresas para repartirse cuotas o clases de servicios o para establecer tarifas, creando restricciones de oferta o elevando las tarifas por encima de las que resultarían en un mercado en competencia.

20.6. Ofrecer a los usuarios de un mercado competitivo, o cuyas tarifas no estén sujetas a regulación, tarifas inferiores a los costos operacionales, especialmente cuando la misma empresa presta servicios en otros mercados en los que tiene una posición dominante o en los que sus tarifas están sujetas a regulación.

20.7. Ofrecer tarifas inferiores a sus costos operacionales promedio, con el ánimo de desplazar competidores, prevenir la entrada de nuevos oferentes o ganar posición dominante ante el mercado o ante clientes potenciales.

La violación de las anteriores disposiciones, o de cualquiera de las normas establecidas en la Ley 142 de 1994 relativas a la función de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones en materia tarifaria, dará lugar a que esta fije las tarifas, someta a regulación las tarifas de quienes no estuvieren sujetas a ella, o revoque de inmediato las fórmulas tarifarias aplicables a quienes prestan los servicios públicos de telecomunicaciones. Igualmente, las empresas que realicen estos comportamientos estarán sujetas a las sanciones que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios establezca, de acuerdo con el artículo [81](#) de la Ley 142 de 1994.



**ARTICULO 21. TRATAMIENTO IGUAL Y NO DISCRIMINATORIO A OTROS OPERADORES.** El cumplimiento del régimen de competencia deberá garantizar el tratamiento igual y no discriminatorio a otros operadores, por parte de las empresas que prestan los servicios de TPBC, quienes no podrán favorecer a sus empresas matrices, subordinadas, o subordinadas de las matrices o a aquellas en las cuales sea socio el operador.

Se considerará como trato discriminatorio cualquier diferencia en las condiciones de atención a empresas que prestan un mismo servicio que no obedezca de manera comprobable a diferencias en los costos de suministro del servicio. Además de las tarifas se considerarán como condiciones de atención las condiciones comerciales, técnicas, de oportunidad, calidad y costo.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá solicitar a las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC información selectiva cuando considere que están incurriendo en tratos discriminatorios.

Luego de recibir una queja, por parte de un operador afectado, la Comisión de Regulación de

Telecomunicaciones notificará en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la iniciación de las investigaciones correspondientes e imposición de las respectivas sanciones, si fuere del caso.

Lo anterior, sin perjuicio de la facultad de la Comisión de Regulación de intervenir en la fijación de tarifas por parte de operadores específicos, con el objeto de restablecer el trato igual.



**ARTICULO 22. PRACTICAS CONTRARIAS A LA COMPETENCIA DE PROVEEDORES DE LAS EMPRESAS DE TPBC.** La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones someterá a la regulación del régimen de competencia y a la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios a quienes sean dueños o administradores de bienes o servicios que se requieran para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y a quienes se les compruebe que han celebrado acuerdos, pactos o negocios, expresos o tácitos, que impliquen restricciones a la competencia entre empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

Una vez sometidos a su regulación, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá examinar el comportamiento de quienes sean proveedores de equipos, bienes, redes o suministros, proveedores de capacidad satelital y proveedores de servicios portadores.

Se considerará como restricción de la competencia el tratamiento discriminatorio de empresas de servicios públicos de telecomunicaciones por parte de un proveedor común de servicios. La fijación de precios distintos por un servicio, que no obedezca de manera comprobable a diferencias en los costos de atención, se considerará como trato discriminatorio.



**ARTICULO 23. REGIMEN DE LIBERTAD REGULADA PARA LAS TARIFAS DE OPERADORES DE TPBCL, TPBCLE y TMR CON POSICION DOMINANTE EN EL MERCADO Y SIN COMPETENCIA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.** Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR estarán sometidos al régimen de libertad regulada en la fijación de tarifas por la prestación de estos servicios solo cuando tengan una posición dominante en el mercado del servicio según lo define la Ley 142 de 1994 y no exista suficiente competencia entre proveedores en la prestación del servicio en el mercado donde operan. La tarifa por los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR para los usuarios se establecerá para estos operadores de acuerdo con las metodologías aprobadas por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

En los demás casos los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR estarán en el régimen de libertad vigilada.

Los servicios suplementarios suministrados por los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR estarán bajo el régimen de libertad vigilada de tarifas.

El incumplimiento del régimen tarifario, por parte de un operador, se considerará como abuso de posición dominante con respecto a sus usuarios y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones solicitará el inicio de la investigación correspondiente y la imposición de sanciones a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, sin perjuicio de la facultad de la Comisión de Regulación para intervenir el régimen tarifario.

**TITULO IV.**

**REGIMEN DE PROTECCION A LOS USUARIOS**





ARTICULO 24. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXION AL SERVICIO. El pago del aporte por conexión otorga el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación, y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor o usuario y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, designada por el suscriptor o el usuario para la prestación del servicio. El suscriptor o usuario deberá pagar el costo de aporte por conexión al servicio. En ningún caso se podrá iniciar el cobro del cargo por aporte de conexión antes del inicio de la prestación del servicio a cada suscriptor o usuario.

El incumplimiento de estas normas se considerará abuso de posición dominante frente a los usuarios y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones notificará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la iniciación de la investigación y la imposición de las sanciones correspondientes cuando haya lugar, sin perjuicio de la facultad de la Comisión de Regulación para intervenir el régimen tarifario.



ARTICULO 25. PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS. Se consideran derechos de los usuarios de los servicios de TPBC, entre otros:

- a) Acceder libremente al uso de los servicios;
- b) Disponer gratuitamente durante un período de tres (3) meses del servicio de información sobre el cambio de identificación numérica cuando cambie de domicilio;
- c) Escoger libremente los servicios y el operador de los mismos;
- d) Recibir los servicios en forma continua y eficiente, a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994;

La Comisión de Regulación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar y proteger los derechos de los usuarios.

Para garantizar y proteger los derechos de los usuarios las autoridades adelantarán, de oficio o a petición de parte, actuaciones para la obtención de información, y para las investigaciones, análisis, estudios, decisiones, regulaciones y sanciones a que hubiere lugar;

- e) Conocer previamente las tarifas que se aplicarán al servicio público de telecomunicaciones de que hará uso. En consecuencia no se podrán cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente, y el régimen tarifario deberá ser tal que en cualquier caso el usuario pueda tener certeza de la tarifa que se le aplicará. Para este efecto, las empresas deberán publicar las tarifas en un medio masivo de comunicación;
- f) Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia;
- g) Recibir oportunamente la factura a su cargo, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno, señalada en el mismo;
- h) Recibir la factura correspondiente al aporte por conexión, discriminando el valor de la acometida externa, el valor del derecho al servicio, y el valor al uso del número de identificación.

Este literal se aplicará a partir del tercer mes siguiente a la fecha de publicación de la presente resolución.

i) Solicitar, dentro de los tres (3) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso de la parte correspondiente al valor del derecho al servicio y uso del número y obtener, dentro de los tres meses siguientes, su pago. Vencido el plazo de los tres (3) meses, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso. Tendrán este derecho los usuarios de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR que contraten el servicio a partir del tercer mes siguiente a la fecha de publicación de la presente resolución.

j) Los programas de promoción y de tarifas especiales a ciertos suscriptores o usuarios no pueden generar discriminaciones, alterar los derechos de los usuarios ni afectar el régimen de competencia.

Todos estos derechos deberán constar en el contrato de condiciones uniformes que se celebren con los usuarios.



**ARTICULO 26. LIBERTAD DE ESCOGENCIA DEL USUARIO.** Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC no podrán limitar, condicionar o suspender la libre escogencia de los usuarios sobre quién le suministre los servicios.

Los contratos de condiciones uniformes que se celebraren entre los usuarios y aquellas empresas, mantendrán y reconocerán el derecho del usuario a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa y sin penalización alguna.



**ARTICULO 27. LIMITACION AL EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS.** Hay abuso de posición dominante por parte de una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC frente a sus usuarios cuando condiciona el suministro de un servicio a la adquisición de otros.

Luego de recibir una queja, por parte de un usuario afectado, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones notificará en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la iniciación de las investigaciones correspondientes e imposición de las respectivas sanciones.



**ARTICULO 28. ABUSO DE POSICION DOMINANTE FRENTE A USUARIOS EN CONDICIONES COMERCIALES SIMILARES POR PARTE DE UN OPERADOR.** Se considera abuso de posición dominante frente a usuarios la fijación de tarifas diferentes para usuarios que estén en condiciones comerciales similares. Para este efecto se define que dos usuarios tienen las mismas condiciones comerciales cuando pertenecen al mismo estrato o al segmento comercial e industrial, sus volúmenes de tráfico originado promedio en los últimos tres meses no difieren en más del 10% y enfrentan las mismas condiciones de competencia en el suministro del servicio. Dos usuarios están en las mismas condiciones de competencia cuando ambos tienen uno o más de un proveedor alternativo del servicio.



**ARTICULO 29. OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO.** Con motivo del cambio del número de identificación de un usuario por cambio de domicilio, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación

del número, el operador original deberá, por un período de tres (3) meses con posterioridad al cambio de número de identificación, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones.

Este servicio, estará implementado por todos los operadores dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de publicación de la presente resolución, y se prestará en forma gratuita durante tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario, fecha a partir de la cual el operador cobrará por el mismo, cuando el usuario desee conservar el servicio, un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios y será regulado por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Al usuario moroso se le suspenderá el anterior servicio salvo que haya presentado y esté en trámite un reclamo o entregue una garantía sobre el valor en disputa.



**ARTICULO 30. SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS EN LA FACTURACION.** Los cargos por los servicios suplementarios suministrados por una empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR deberán aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios públicos de telecomunicaciones.

El incumplimiento de esta obligación constituye abuso de posición dominante frente al usuario por parte de la empresa y la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones informará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la iniciación de la investigación correspondiente y la imposición de las sanciones respectivas.

De igual forma, el operador de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR que preste el servicio de facturación a operadores de estos mismos servicios o de TPCLD deberá discriminar separadamente en cada factura el consumo correspondiente a los distintos servicios que haya utilizado el usuario.



**ARTICULO 31. RECLAMOS.** Respecto de cada cobro el usuario podrá realizar los reclamos que sean del caso, a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno de la correspondiente factura. El reclamo deberá ser resuelto por parte del operador que preste el servicio correspondiente a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del plazo para el pago oportuno, sin perjuicio de la actuación que sobre esta materia pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La no presentación de reclamos a la facturación por parte del usuario dentro del plazo previsto se entenderá como la aceptación integral de la factura tal como le fue enviada y en consecuencia debe procederse a su pago.

La falta de respuesta oportuna a los reclamos de los usuarios, por parte del operador que presta el servicio, da lugar a la aplicación del silencio administrativo positivo de que trata el artículo 123 del Decreto 2150 de 1995; en este caso, la factura se consolida y el operador debe asumir el monto reclamado.

Contra el acto que resuelve el reclamo de facturación procederán los recursos establecidos en el artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994.



— ARTICULO 32. INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES. Las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC están en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones de sus usuarios, salvo previa autorización judicial.

En el evento de que una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC permita o tolere la violación de las telecomunicaciones de sus usuarios habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación, la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y la imposición de la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales a que hubiere lugar, que correspondan a la parte afectada.



ARTICULO 33. LIBERTAD DE TERMINALES. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC corresponden a la libre elección de los usuarios, quienes sólo están obligados a utilizar equipos homologados para la prestación de los servicios.

Ninguna empresa de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC puede solicitar, exigir o inducir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por la empresa o por un tercero.

En todo caso, las empresas de servicios públicos de telecomunicaciones de TPBC informarán a los usuarios sobre los equipos terminales que se encuentren homologados y que puedan ser conectados a la red. Para tal fin puede utilizarse el contrato de condiciones uniformes.

## TITULO V.

### DISPOSICIONES FINALES



ARTICULO 34. COMPETENCIA Y ACTUACIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones ejercerá sus competencias regulatorias teniendo en cuenta los criterios y principios consagradas en el capítulo I del Título Preliminar de la Ley 142 de 1994, y podrá proponer reglas y medidas de comportamiento diferencial según la posición de las empresas en el mercado.



ARTICULO 35. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS. Una vez presentada una queja por parte de un operador o usuario afectado ante la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones esta la remitirá, en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sin perjuicio de lo anterior, la Comisión de Regulación podrá adoptar las medidas para regular, mediante normas de carácter general o particular, y para someter la conducta de operadores a las competencias, reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley 142 de 1994 y los reglamentos, en especial el régimen de competencia.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones podrá solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la investigación de la política tarifaria aplicada por un operador, con el objeto de ajustar a costos operacionales las tarifas o igualarlas a las condiciones

más favorables para los distintos usuarios, según sea el caso.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de oficio o a petición de parte, vigilará y controlará el cumplimiento del régimen de competencia contenido en las Leyes 142 de 1994 y 256 de 1996 y en la presente resolución y en las que las modifiquen adicionen o complementen, e impondrá las sanciones a que hubiere lugar.



ARTICULO 36. INTERVENCION DE OTRAS AUTORIDADES COMPETENTES. Sin perjuicio de las actuaciones que le señalan los demás artículos de esta resolución, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, cuando lo estime pertinente, solicitará a otras autoridades competentes adelantar las investigaciones del caso, tendientes a la imposición de las sanciones establecidas en el artículo [82](#) de la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 37. EVALUACION Y REMOCION DE LAS BARRERAS A LA COMPETENCIA.

La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, cada vez que lo estime pertinente y por lo menos cada dos (2) años contados a partir de la publicación de esta resolución, evaluará las condiciones de competencia en la prestación de los servicios de TPBC, con el fin de detectar barreras de entrada, abusos de posición dominante, competencia desleal, y prácticas que restrinjan o impidan la competencia y para defender los derechos de los usuarios. Estos estudios tendrán por objeto recomendar ajustes a las normas de regulación del sector con el objeto de subsanar las deficiencias.



ARTICULO 38. PUBLICIDAD. La CRT dará amplia divulgación al presente régimen de competencia entre todas las empresas que presten servicios de telecomunicaciones y los municipios y distritos.



ARTICULO 39. DEROGATORIAS. Esta resolución deroga la Resolución 015 de 1994, el artículo 3 de la Resolución 023 de 1995, la Resolución 025 de 1995, la Resolución 026 de 1995, y las demás disposiciones de la CRT que le sean contrarias.



ARTICULO 40. VIGENCIA. Esta resolución entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

**PUBLIQUESE, NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Santa Fe de Bogotá D.C., a los veintiseis (26) días del mes de abril

de mil novecientos noventa y seis (1996).

**JUAN MANUEL TURBAY MARULANDA**

Presidente

**HILDA MARIA PARDO HASCHE**

Coordinador General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



**MINTIC**