



RESOLUCIÓN No. [xxxxxx] DE 2023

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

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

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 3, 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES NORMATIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

Que la Resolución CRT 1732 de 2007¹, dispuso en su artículo 65 una serie de reglas asociadas a las comunicaciones de índole comercial y publicitario enviada a través de mensajes cortos de texto - SMS y mensajes multimedia - MMS y especificó el derecho que tienen los usuarios a solicitar en cualquier momento la exclusión y confidencialidad de sus datos, así como la obligación de los operadores de consultar al usuario, respecto del uso de su información personal para fines comerciales y publicitarios.

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

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

Que las anteriores medidas fueron integradas a la modificación del RPU realizada a través de la Resolución CRC 3066 de 2011. Posteriormente, en el año 2014, mediante Resolución CRC 4458, fueron extendidas las medidas del RNE a mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados – USSD. Posteriormente, la Resolución CRC 5111 de 2017², compilada en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionó una disposición que establece que el usuario que porte su número y este se haya inscrito con anterioridad al RNE debía actualizar la inscripción para que tuviera efecto

Que mediante con la Resolución CRC 6522 de 2022³, se extendieron las obligaciones definidas en el RNE a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT), permitiéndoles el acceso a dicho registro con el fin de que estos agentes realicen directamente la actualización de sus propias bases de datos utilizadas para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, tarea que antes era responsabilidad exclusiva de los PRSTM. Así mismo, la mencionada resolución estableció una obligación a los PRSTM de integrar la información contenida

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

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

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

en el RNE con la información de solicitudes de exclusión que presenten los usuarios directamente a través de los diferentes medios de atención. Estas disposiciones entraron a regir en julio de 2023.

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

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

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

Que en relación con la entrada en vigor de las disposiciones de la Ley 2300 de 2023, el inciso 2º del artículo 5º dispone, que el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), coordinará con la CRC la implementación de las medidas técnicas necesarias para adaptar el RNE *"conforme lo establecido en la presente ley con un plazo de seis (6) meses"*. A su turno, el artículo 10 dispone que *"la presente ley entrará en vigor en un plazo de tres (3) meses contados a partir de su promulgación y deroga las disposiciones que le sean contrarias"*. Dado que la Ley fue promulgada el 10 de julio de 2023, empieza a surtir efectos 3 meses después, es decir el 10 de octubre de 2023. Por tanto, si la Ley 2300 comienza a surtir efectos el 10 de octubre de 2023, el plazo de seis (6) meses a que se refiere el inciso 2º del artículo 5º de la Ley vence el 10 de abril de 2024.

2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL PROYECTO REGULATORIO

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

Que para efectos de resolver el problema identificado, esto es, que el RNE no contempla las condiciones establecidas en la Ley 2300 de 2023, esta Comisión considera apropiada la aplicación de una metodología de Análisis de Impacto Normativo simple, dado que las modificaciones que se plantean mediante la Ley 2300 de 2023, implican: (i) que no existen alternativas de implementación, dado que los ajustes a la plataforma del RNE se harán conforme a las disposiciones de la Ley, y el

tiempo y costos de dichas modificaciones depende de las necesidades técnicas y operativas definidas por el equipo de desarrollo asignado por la Comisión a nivel interno; y (ii) costos asociados únicamente al regulador, dado que las modificaciones a la plataforma del RNE no generan costos a los agentes regulados o a la sociedad más allá de los que implique el acceso a la plataforma que opera el RNE.

3. ETAPA DE PARTICIPACIÓN SECTORIAL Y ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA

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

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

[...]

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.30.5. del Decreto 1074 de 2015, esta Comisión diligenció el cuestionario "Evaluación de la incidencia sobre la libre competencia de los proyectos de actos administrativos expedidos con fines regulatorios" expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) mediante el artículo 5 de la Resolución SIC 44649 de 2010, con el fin de verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo tienen efectos en la competencia.

Que dado que la totalidad de las respuestas al mencionado cuestionario fueron negativas, se pudo concluir que el presente acto administrativo no plantea una restricción indebida a la libre competencia, considerando la relevancia de la temática bajo análisis para efectos del ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control de la SIC.

Que el documento de respuestas a comentarios y el presente acto administrativo fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de Comunicaciones según consta en el Acta No. X del X de XX de 202X y de los miembros de la Sesión de Comisión de Comunicaciones el X de XX de 202X y aprobados en dicha instancia, según consta en el Acta No. X.

Que, en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

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

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

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

"SECCIÓN 18. MENSAJES ~~CORTOS DE TEXTO (SMS)~~ Y LLAMADAS DE CONTENIDO PUBLICITARIO O COMERCIAL

ARTÍCULO 2.1.18.1. ACCESO AL REGISTRO DE NÚMEROS EXCLUIDOS Toda persona que no desee ser contactada mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS,

aplicaciones web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC. Quienes se inscriban en el RNE podrán solicitar, en cualquier momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro. La inscripción o eliminación al registro se hará efectiva a partir del día hábil siguiente.

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

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

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

ARTÍCULO 2.1.18.1.3. INFORMACIÓN DE SMS Y MMS. Cuando el usuario contrate el servicio de mensajes cortos de texto—SMS—y/o mensajes multimedia—MMS—, las condiciones de este serán establecidas en el contrato e informadas a través de los distintos medios de atención al usuario (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario).

Cuando este servicio no haga parte del plan contratado, en el contrato y en los distintos medios de atención (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario), el operador le informará la tarifa que se le cobrará cuando haga uso de este servicio y la unidad de consumo.

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

ARTÍCULO 2.1.18.2.4 ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.

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

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

2.1.18.2.4.2. El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador móvil para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual este último el operador procederá de forma inmediata.

2.1.18.2.4.3. El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluidos (RNE), para evitar la recepción de SMS con fines comerciales o publicitarios. El RNE es administrado por la CRC y debe cumplir con las siguientes características En relación con el envío de mensajes con fines comerciales o publicitarios a través de SMS, el RNE funcionará teniendo en cuenta las siguientes reglas:

a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;

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

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

d) Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su número telefónico sea eliminado de dicho registro en el día hábil siguiente;

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

c) El operador *móvil* deberá integrar la información del RNE con la información actualizada de las solicitudes de exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización que presenten los usuarios sobre sus datos en los términos del numeral 2.1.18-2.4.2.

2.1.18-2.4.4. La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador *móvil*, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.

2.1.18-2.4.5. La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.

2.1.18-2.4.6. Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.

2.1.18-2.4.7. El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.

~~**2.1.18-2.8.** El envío de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.~~

2.1.18-2.4.9. Cuando el usuario lo solicite, el operador *móvil*, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.

2.1.18-2.4.10. Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

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

ARTÍCULO 2.1.18-3.5. SMS ENVIADOS DESDE INTERNET. Los SMS que son enviados desde Internet a un teléfono móvil no pueden ser cobrados al usuario receptor de los mismos.

ARTÍCULO 2.1.18-4.6. PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS Los PCA e integradores tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

ARTÍCULO 3. Modificar el texto del acápite "Anexos al contrato" del Formato 2.3.1. del Anexo 2.3. del Título "ANEXOS TÍTULO II" Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará así:

"Anexos al contrato:

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

ARTÍCULO 4. VIGENCIAS. La presente resolución empezará a regir el 10 de abril de 2024, a excepción del artículo 3, el cual empezará a regir el 10 de mayo de 2024.

Dada en Bogotá D.C. a los **x días del mes de X de 202X.**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

XXXXXX XXXXXX XXXXXX
Presidente

NICOLÁS SILVA CORTÉS
Director Ejecutivo

Proyecto No: 2000-38-3-19

C.C.C. xx-xx-xx Acta No. xxxx
S.C.C. xx-xx-xx Acta No. xxxx

BORRADOR