



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
República de Colombia

## REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **2554** DE 2010

*"Por la cual se modifican los artículos 1º, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008"*

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

#### CONSIDERANDO

Que mediante Resolución CRT 1732 de 2007, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones (CRT) hoy Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, como resultado de los estudios adelantados en el marco del proyecto de *"Modificación al Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones"*.

Que esta Comisión considerando los cambios presentados en el sector y las exigencias de los usuarios, en procura de una constante actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Suscriptores y/o Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, ha efectuado las siguientes modificaciones a la Resolución CRT 1732 de 2007: Resoluciones CRT 1764 de 2007<sup>1</sup>, CRT 1812 de 2008<sup>2</sup>, CRT 1890 de 2008<sup>3</sup>, CRT 1940 de 2008<sup>4</sup>, CRT 2015 de 2008<sup>5</sup>, CRT 2029 de 2008<sup>6</sup>, CRT 2107 de 2009<sup>7</sup>, CRC 2209 de 2009<sup>8</sup>, CRC 2229 de 2009<sup>9</sup> y CRC 2258 de 2009<sup>10</sup>.

Que con la promulgación de la Ley 1341 de 2009, se definieron los principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se creó la Agencia Nacional del Espectro y se dictaron otras disposiciones.

Que con el propósito de reglamentar la Ley 1341 citada, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3º de su artículo 1º que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las

<sup>1</sup> "Por la cual se modifica la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>2</sup> "Por la cual se modifica el artículo 111 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>3</sup> "Por la cual se deroga el Anexo 3 de la Resolución CRT 087 de 1997, y se adiciona un anexo a la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>4</sup> "Por la cual se expide el Régimen Unificado de Reporte de Información de los operadores de telecomunicaciones a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones".

<sup>5</sup> "Por la cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>6</sup> "Por la cual se modifican los artículos 8.4, 41 y 43 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>7</sup> "Por la cual se modifica el artículo 24 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>8</sup> "Por la cual se precisan algunas disposiciones regulatorias relativas al Reporte de Información de los actuales prestadores de servicios de TPBC y TMR".

<sup>9</sup> "Por lo cual se modifica el artículo 65 de la Resolución CRT 1732 de 2007".

<sup>10</sup> "Por la cual se modifican los artículos 22 y 23 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y los artículos 1.8 y 2.4 de la Resolución CRT 1740 de 2007".

CLO.  
11/24  
M.F.

funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continúan vigentes. En este sentido, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encuentra vigente, salvo aquellas disposiciones que perdieron su fuerza ejecutoria con la entrada en vigencia de la citada Ley 1341, tal y como se mencionará más adelante.

Que la Ley 1341 de 2009 estableció el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios. Por su parte, señaló que a esta Comisión corresponde la función de expedir regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de servicios de comunicaciones y, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente.

Que en su artículo 73, la Ley 1341 de 2009 estableció que a las telecomunicaciones y a las empresas que prestan los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada, Telefonía Local Móvil en el sector rural y Larga Distancia, no les será aplicable la Ley 142 de 1994 respecto de estos servicios, salvo lo establecido en los artículos 4, 17, 24, 41, 42 y 43 de la citada Ley 142.

Que el artículo 97 de la Resolución CRT 1732 de 2007, se fundamentó en la solidaridad prevista en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994. Por su parte, la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana regulada por los artículos 98 al 106 de la Resolución CRT 1732 de 2007, se sustentó en el artículo 15 de la Ley 820 de 2003, reglamentado por el Decreto 3130 de 2003, en desarrollo de lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994.

Que como consecuencia de lo anterior, a partir de la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009<sup>11</sup>, los artículos 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105 y 106 de la Resolución CRT 1732 de 2007 han perdido su fuerza ejecutoria.

Que en un entorno de convergencia y bajo el nuevo contexto legal de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, esta Comisión identificó la necesidad de derogar la Resolución CRT 1890 de 2008, por la cual se adicionó el Anexo II a la Resolución CRT 1732 de 2007. Lo anterior, ya que dicha Resolución CRT 1890, expedida con anterioridad a la promulgación de la Ley 1341 de 2009, estableció el contrato tipo aplicable únicamente a los servicios de TPBC, el cual se constituyó en un instrumento que facilitaba a los proveedores y a la Comisión la obtención del concepto de legalidad.

Que adicionalmente, el numeral 17 del artículo 22 de la citada Ley 1341, amplió la competencia de esta Comisión relativa a la emisión de conceptos de legalidad de los contratos entre los proveedores de redes y servicios con sus usuarios. En este orden de ideas, dadas las particularidades técnicas de los servicios, el contrato tipo previsto en la Resolución CRT 1890 de 2008, no podría ser aplicable a los demás proveedores de redes y servicios en el marco de las TIC. En consecuencia, la CRC revisará en la Fase II de la presente propuesta regulatoria, de ser necesario, el instrumento que pueda llegar a utilizarse en el nuevo marco de TIC.

Que de conformidad con lo expuesto, la Comisión considera pertinente derogar el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007, por cuanto el mismo se sustentaba en la existencia del contrato tipo indicado.

Que al efectuar una revisión jurídica del actual régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios contenidos en la Resolución CRT 1732 de 2007 y sus modificaciones, con ocasión de la entrada en vigencia del nuevo marco establecido en la Ley 1341 de 2009, esta Comisión identificó la necesidad de modificar únicamente los artículos 1°, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 tantas veces citada.

Que en relación con el artículo 1° de la Resolución CRT 1732 de 2007, se identificó la necesidad de efectuar una modificación sobre la referencia hecha a la norma que regula los servicios de radiodifusión sonora, siendo pertinente citar la Ley 1341 de 2009, en vez de mencionar el Decreto 1900 de 1990.

<sup>11</sup> Publicada en el Diario Oficial número 47426.

Que en relación con las peticiones, solicitudes y recursos, el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009 modificó el término para resolver las solicitudes y recursos de los usuarios, señalando que: *"Las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y de apelación, deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo por el proveedor, o su interposición o recibo en la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control, respectivamente"*, mientras que el artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007 dispone un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día en que sean presentados éstos.

Que igualmente el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, dispuso que: *"el plazo para responder las solicitudes de los usuarios, así como los recursos de reposición y apelación podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias previa motivación"*.

Que el inciso final del artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007, prevé una regla especial para el reconocimiento del silencio administrativo positivo, señalando un término de setenta y dos (72) horas siguientes a la solicitud del usuario para su reconocimiento, además, establece la posibilidad para el peticionario o recurrente de solicitar ante la autoridad de inspección, vigilancia y control el reconocimiento de dichos efectos y la imposición de sanciones. Por su parte, el artículo 54 de la Ley 1341, señaló expresamente que el silencio administrativo positivo opera de pleno derecho una vez vencido el término de los quince (15) días hábiles para resolver las solicitudes y recursos, siendo claro que el reconocimiento del silencio administrativo referido no requiere solicitud de parte, ni requisitos adicionales, así como tampoco hace referencia a la posibilidad que tiene el usuario de solicitar a la autoridad de inspección, vigilancia y control la imposición de sanciones.

Que de acuerdo con lo anterior, esta Comisión identificó la necesidad de ajustar el artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007 a lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009. Adicionalmente, la CRC considera pertinente que se mantenga el término de setenta y dos horas (72) horas previsto en el artículo 78 en mención para que los proveedores de redes y servicios materialicen los efectos del silencio a favor del usuario, lo que implica hacer efectiva la solicitud, reclamo o recurso del usuario. Lo anterior, sin perjuicio de que el usuario pueda exigir sus efectos de manera inmediata, de conformidad con el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009.

Que en lo que al artículo 79.2 de la Resolución CRT 1732 de 2007 se refiere, se consideró pertinente precisar que el recurso de apelación será resuelto por la autoridad de control en los términos de la Ley 1341 de 2009.

Por su parte, respecto de la emisión del concepto de legalidad de los contratos de los proveedores con los usuarios, el artículo 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, contempla la revisión de legalidad de los contratos de condiciones uniformes únicamente para los prestadores de servicios de TPBC, el cual tuvo como fundamento lo dispuesto en el artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994. Por su parte, el numeral 17 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, reitera en cabeza de la CRC la función de emitir conceptos de legalidad sobre los contratos de proveedores de servicios con los usuarios, sin asociar dicha facultad a un determinado servicio, o a una determinada manera de ejercer dicha función. En este punto, vale la pena mencionar que los contratos de condiciones uniformes a que se ha referido la regulación expedida por esta Comisión, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, para todos los efectos regulatorios equivalen a los contratos de prestación de servicios de que trata la Ley, suscritos entre los proveedores con sus usuarios.

Que en consecuencia, la CRC identifica la necesidad de modificar el artículo 86 de la Resolución CRT 1732 citada, en el sentido de precisar que la Comisión en cumplimiento de sus funciones, emitirá conceptos de legalidad sobre los contratos de prestación de servicios de los proveedores con sus usuarios, con base en la regulación vigente, de oficio y a petición de parte.

Que en el marco de la primera fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen protección de los derechos de los usuarios frente a la Ley 1341 de 2009, la CRC elaboró la propuesta regulatoria y el documento soporte que fueron publicados el día 18 de febrero de 2010, para comentarios de todos los interesados, hasta el 10 de marzo de 2010.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan las propuestas allegadas, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 709 del 24 de marzo de

CLC.  
11  
24  
DLF

78

2010 y posteriormente presentado a los miembros de la Sesión de Comisión del 11 de mayo de 2010, mediante el Acta No. 230.

En virtud de lo expuesto,

### **RESUELVE**

**Artículo 1.** Modificar el artículo 1º de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Régimen aplica a las relaciones surgidas en virtud del ofrecimiento y prestación de los servicios de telecomunicaciones y a las demás generadas en cumplimiento de la regulación vigente, entre los suscriptores y/o usuarios y los operadores de las redes y servicios de telecomunicaciones del Estado, salvo los servicios de Televisión consagrados en la Ley 182 de de 1995 y sus modificaciones, los servicios de Ayuda y Especiales, y de Radiodifusión Sonora de que trata la Ley 1341 de 2009.

**Parágrafo.** El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de telecomunicaciones en los que las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas de mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas."

**Artículo 2.** Modificar el artículo 78 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 78. TÉRMINO PARA RESPONDER PQR.** Para responder las peticiones, las quejas y los recursos los operadores cuentan con un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su presentación. Este término podrá ampliarse por uno igual para la práctica de pruebas, de ser necesarias, previa motivación.

Si el peticionario no es notificado de la respuesta, pasado el término correspondiente, se entenderá que la petición o el recurso ha sido resuelto en forma favorable al peticionario, salvo que el operador demuestre que el suscriptor y/o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este término, el operador reconocerá de pleno derecho al suscriptor y/o usuario los efectos del silencio administrativo positivo, entendiéndose que la solicitud, reclamo o recurso ha sido resuelto de manera favorable al usuario. Para tal fin, el operador, de oficio, debe materializar los efectos del silencio administrativo positivo dentro de un plazo máximo de setenta y dos (72) horas siguientes a la ocurrencia del silencio administrativo positivo, y en caso de que éste incumpla con dicha obligación, el usuario no perderá su derecho de reclamarlo de manera inmediata y en cualquier momento. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario puede exigir de inmediato los efectos del silencio administrativo positivo".

**Artículo 3.** Modificar el artículo 79 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 79. RECURSOS.** Sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1341 de 2009, los recursos se registrarán por las siguientes reglas:  
... ( )...

**79.2.** El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el operador lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que ésta resuelva el recurso de apelación. Dicho recurso, será resuelto por la autoridad

CLO.  
MP

re

*de control, de conformidad con los términos que para tales fines contempla la Ley 1341 de 2009".*

**Artículo 4.** Modificar el artículo 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, el cual quedará de la siguiente manera:

**"ARTÍCULO 86. REVISIÓN DE LEGALIDAD.** *A petición de parte o de oficio, la CRC emitirá concepto de legalidad sobre los contratos entre proveedores de redes y servicios de comunicaciones y sus respectivos usuarios".*

**Artículo 5. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga todas aquellas normas que le sean contrarias, en especial el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008.

Dada en Bogotá D.C., a los **19 MAY 2010**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**DANIEL ENRIQUE MEDINA VELANDIA**  
Presidente

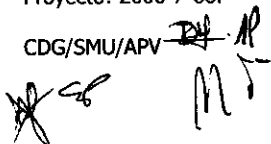
  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo

C.C.: 24/03/10. Acta No. 709.

S.C. 11/05/10. Acta No. 230.

Proyecto: 2000-7-66.

CDG/SMU/APV



α