

REPUBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 575 DE 2002

“Por la cual se modifica la numeración de la Resolución CRT 087 de 1997 y se actualizan sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo”

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE
REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades legales que le confiere la Resolución CRT 326 del 2000, y

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución CRT 326 de 2000, la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones delegó en el Director Ejecutivo de la CRT, la facultad de compilar las resoluciones expedidas por la Comisión, reordenar la numeración de las mismas y modificar su numeración si fuere necesario, previa la aprobación del Comité de Expertos Comisionados.

Que se hace necesario establecer un nuevo sistema de numeración para la Resolución CRT 087 de 1997, con el fin de adecuarlo a las modificaciones, adiciones, derogaciones y demás cambios que se realicen al contenido de la mencionada resolución, el cual operará de la siguiente forma:

- El primer dígito corresponderá al Título al cual pertenezca.
- El segundo dígito será equivalente al Capítulo en el cual se encuentre.
- El tercer dígito, indicará el artículo al cual corresponde, el cual se enumerará consecutivamente, iniciando una nueva numeración al empezar otro capítulo.
- Podrá haber un cuarto o quinto dígito los cuales corresponderán a divisiones que los respectivos artículos puedan tener.

Que es importante para el mejor entendimiento y manejo de la Resolución CRT 087 de 1997 actualizar sus modificaciones en un solo cuerpo resolutivo.

Que el Comité de Expertos Comisionados, tal como consta en el Acta 327 del 2 de diciembre de 2002, aprobó la expedición de la presente Resolución, por lo que,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. La Actualización de las modificaciones de la Resolución CRT 087 de 1997 y la modificación de su numeración quedarán de la siguiente forma:

TITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1.1.1. AMBITO DE APLICACION DE LA RESOLUCION. Esta Resolución se aplica a todos los servicios de telecomunicaciones con excepción de los de radiodifusión sonora, auxiliares de ayuda, especiales y televisión.

ARTICULO 1.1.2 FINALIDAD. Las normas previstas en esta Resolución se expiden con el objeto de garantizar los siguientes fines:

- 1.1.2.1** Promover y estimular la sana competencia maximizando la eficiencia en el sector y apoyando el desarrollo económico nacional.
- 1.1.2.2** Consolidar un marco regulatorio proactivo, claro, imparcial, estable y que regule lo mínimo posible, el cual proteja al usuario, procure una mayor cobertura de servicios y permita el libre desarrollo del mercado y su integración en mercados internacionales.
- 1.1.2.3** Asegurar el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios, garantizando la calidad de los servicios de telecomunicaciones y la ampliación permanente de su cobertura mediante un régimen tarifario justo.
- 1.1.2.4** Cumplir con los compromisos adquiridos por Colombia en la lista de compromisos sobre Telecomunicaciones Básicas de la Organización Mundial de Comercio (OMC) y demás tratados internacionales.

CAPITULO II

DEFINICIONES

ARTICULO 1.2. DEFINICIONES. Para los efectos de la interpretación de la presente Resolución, se adoptan las siguientes definiciones, las contenidas en las demás normas legales reglamentarias y regulatorias, y las que señale la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT):

Acceso Igual - Cargo Igual: Acceso Igual es el que se presta a los operadores de características similares en las mismas condiciones de calidad y especificaciones técnicas. Cargo Igual es una misma remuneración por el acceso y utilización que se causa cuando se cumplen las condiciones de acceso igual.

[\(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES 469/02 ART 1 \)](#)

Acceso Universal. Es el derecho que tienen todos los usuarios de TPBC a comunicarse con cualquier otro usuario de la red de telecomunicaciones del Estado y de cualquier otra red de telecomunicaciones en el exterior.

Para efectos de los Planes de Telefonía Social, Acceso Universal es la facilidad que tiene la población de acceder a servicios de telecomunicaciones a una distancia aceptable con respecto a los hogares. El significado de distancia aceptable dependerá de los medios de transporte disponibles al usuario para acceder al servicio de telecomunicaciones.

[\(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES 156/99 ART1\)](#)

Acometida Externa: Conjunto de obras, cables y ductos que hacen parte de una derivación de la red local desde el último punto donde es común a varios suscriptores, hasta el punto donde empieza la red interna del suscriptor o grupo de suscriptores.

Capacidad de Transporte: Para efectos de la prestación del servicio de TPBC, es la disponibilidad que hay entre dos puntos de una red que permite establecer entre ellos una señal de telecomunicaciones y que se puede medir en términos de número de canales o bits por segundo, entre otras unidades, sin perjuicio de lo establecido en los reglamentos sobre la materia.

"Call-Back": Es el procedimiento de inversión intencional de llamadas que se inician en el territorio nacional mediante una señal de llamada incompleta, o una llamada completada mediante la cual el llamador transmite un código para iniciar una llamada de regreso, o cualquier otro medio para obtener sistemáticamente una señal de tono en el extranjero o acceso a una red pública fuera del territorio nacional para poder realizar una comunicación de larga distancia internacional que se registra como originada en el extranjero y terminada en el territorio nacional. El "Call-Back" se realiza fundamentalmente para que el cargo de las llamadas suceda fuera del territorio nacional. No se consideran llamadas de "Call-Back" las que involucran acuerdos entre operadores de TPBCLDI legalmente establecidos y conectantes internacionales.

Cargo de acceso y uso de las redes: Es el peaje pagado a los operadores, por parte de otros operadores, por concepto de la utilización de sus redes, medido en términos de unidades de tiempo o cualquier otro concepto que resulte apropiado para tal efecto.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

CITS: Centros Integrados de Telefonía Social.

Cláusula de período de permanencia mínima: Es la estipulación contractual que se pacta por una sola vez, al inicio del contrato, en la que el suscriptor o usuario se obliga a no terminar anticipadamente y sin justa causa, su contrato de prestación de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, so pena de que el operador haga efectivas las sanciones a que haya lugar.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 489/02 ART. 1°)

Cláusula de prórroga automática: Es la estipulación contractual en la que se conviene que, el plazo contractual se prorrogará por un término igual al inicialmente convenido, sin necesidad de formalidad alguna.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 336/00 ART. 1°)

Cláusula de sanciones o multas por terminación anticipada: (DEFINICIÓN DEROGADA POR LA RES. 489/02 ART. 1°)

Comercialización de servicios de TPBC: Actividad por la cual una persona jurídica legalmente establecida compra servicios o líneas a un operador de TPBC para ofrecerla a terceros.

Comercializador de Servicios de TPBC: Es aquella persona jurídica legalmente establecida que ejerce la comercialización de servicios de TPBC.

Comité de Expertos Extendido: Es el Comité Expertos Comisionados con participación de delegados del Departamento Nacional de Planeación, de la SSPD y del Ministerio de Comunicaciones.

Conectante internacional: Es el operador de otro país que cursa el tráfico de larga distancia internacional, entrante o saliente de Colombia, que se destina u origina en un operador del servicio de TPCLDI previa existencia de un acuerdo.

Contrato de Acceso, Uso e Interconexión: Es el negocio jurídico que establece los derechos y obligaciones de los operadores solicitante e interconectante con respecto al acceso, uso e interconexión de sus redes de telecomunicaciones y las condiciones de carácter legal, técnico, comercial, operativo y económico que gobiernan el acceso, uso e interconexión. Hacen parte del contrato de acceso, uso e interconexión sus anexos, adiciones, modificaciones o aclaraciones.

Contrato de Condiciones Uniformes: Es el contrato consensual, en virtud del cual el operador de TPBC presta a los usuarios sus servicios a cambio de un precio definido en dinero, de conformidad con estipulaciones definidas por él para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Regula en su integridad las relaciones operador - usuario.

Costo de Interconexión: Es el valor de las inversiones y gastos necesarios para interconectar las redes, a partir del punto de interconexión hacia la red del operador solicitante. Se incluyen, entre otros, los equipos de interconexión, los medios de acceso, los equipos, sistemas, soportes lógicos, dispositivos y órganos de conexión.

Costo Medio de Referencia: Es el componente anualizado del costo medio de largo plazo por línea telefónica, calculado en un período equivalente a la vida útil del sistema. Para efectos del cálculo por línea, se toma en cuenta la capacidad de líneas en servicio del sistema actual y la demanda incremental debida a los proyectos de expansión.

Costo Medio Variable de Corto Plazo: Son los costos variables totales de un año divididos por la unidad de producción, bien sea líneas, unidades de tráfico o unidades de tiempo, entre otras. Se entienden como costos variables totales aquellos costos que fluctúan con el tráfico o nivel de producción de un operador de TPBC.

Costos para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante: Es el valor de las inversiones y gastos necesarios para proveer el acceso y uso de la red del operador interconectante a partir del punto de interconexión hacia el interior de su red.

Coubicación: Es el suministro de espacio y de los servicios involucrados en los predios del operador interconectante, con el fin que el operador solicitante pueda colocar en él los equipos necesarios para la interconexión o para el acceso a los usuarios finales.

[\(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2°\)](#)

CRT: Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Desagregación: Es la separación de elementos (físicos y/o lógicos), funciones o servicios de una red de telecomunicaciones, con el objeto de darles un tratamiento específico y cuyo costo puede determinarse por separado.

[\(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2\)](#)

Empaquetamiento de servicios: Es la oferta conjunta de más de un servicio de Telecomunicaciones.

ESP: Empresa de Servicios Públicos: es una sociedad por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos de que trata la ley 142 de 1994.

Espectro Electromagnético: Es el conjunto de todas las frecuencias de emisión de los cuerpos de la naturaleza. Comprende un amplio rango que va desde ondas cortas (rayos gamma, rayos X), ondas medias o intermedias (luz visible), hasta ondas largas (las radiocomunicaciones actuales).

Indicadores de Gestión: Son medidas objetivas de resultados alrededor de diversos objetivos, utilizadas para asegurar su mejoramiento y evaluación y medir el desempeño.

Ingresos brutos totales: Es el total de los ingresos percibidos por un operador de TPBC por concepto de la prestación de los servicios de TPBC, sin descontar ningún valor.

Instalaciones: Son los elementos de la infraestructura de los operadores.

Instalaciones esenciales: Todo elemento o función de una red o servicio que sea suministrado exclusivamente o de manera predominante por un operador o por un número limitado de los mismos, cuya sustitución con miras al suministro de un servicio no sea factible en lo técnico o en lo económico.

[\(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°\)](#)

Instalaciones Suplementarias: Toda instalación de una red o servicios relacionada directamente con la prestación del servicio, que no sean instalaciones esenciales.

Integración Vertical: Posibilidad de que los operadores de TPBC puedan prestar simultáneamente los servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

Integridad del Sistema de Medición del Consumo: Se refiere a que la información presentada en cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Medición del Consumo refleje correctamente el origen, tipo, destino y la duración del servicio prestado.

Interconexión: Es la vinculación de recursos físicos y soportes lógicos, incluidas las instalaciones esenciales necesarias, para permitir el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones.

[\(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2\)](#)

Interconexión Directa: Es la interconexión entre las redes de dos operadores que comparten al menos un punto de interconexión entre ellas, con el objeto de lograr el interfuncionamiento de las redes conectadas y la interoperabilidad de los servicios.

Interconexión indirecta: Es la interconexión que permite a cualquiera de los operadores interconectados, cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectante, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio. El solo servicio portador entre dos redes no se considera interconexión indirecta.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Interfuncionamiento de las Redes: Es el correcto funcionamiento de dos redes interconectadas.

Interoperabilidad de los Servicios: Es el correcto funcionamiento de los servicios que se prestan sobre dos redes interconectadas.

Llamada Completada: Llamada fructuosa según las definiciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT.

Negociación Directa: Es el procedimiento mediante el cual los operadores solicitante e interconectante acuerdan mutuamente las condiciones y términos del contrato de acceso, uso e interconexión, ciñéndose a las condiciones requeridas para tal negociación en la Ley y la presente Resolución.

Nodo: Es el elemento de red, ya sea de acceso o de conmutación, que permite recibir y reenrutar las comunicaciones.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

Nodo de interconexión: Es el nodo vinculado directamente con el punto de interconexión.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Oferta Básica de Interconexión –OBI-: Es el proyecto de negocio que un operador pone en conocimiento general y que contiene los elementos esenciales para la interconexión

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

OMC: Organización Mundial del Comercio.

Operador: Es la persona jurídica pública, mixta o privada que es responsable de la gestión de un servicio de telecomunicaciones en virtud de autorización, licencia o concesión, o por ministerio de la ley. Esta Resolución se refiere indistintamente al operador y al concesionario.

Operador de destino: Es el operador a cuya red pertenece el usuario o servicio a donde va dirigida una determinada comunicación.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

Operador de origen: Es el operador a cuya red pertenece el usuario que origina una determinada comunicación.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

Operador de TPBC: Se entiende como tal cualquier operador del servicio de TPBCL, TPBCLE, TPBCLD o TMR, en los términos de la Ley 142 de 1994.

Operador de tránsito: Es el operador que interconecta, a través de su propia red, dos o más redes de dos operadores distintos.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

Operador interconectante: Es el operador al cual se le solicita y provee interconexión.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Operador solicitante: Es el operador que presta, o se alista a prestar, un servicio de telecomunicaciones y para tal efecto solicita, por derecho propio, interconexión con otra red, en los términos y condiciones establecidos en la Ley y en la presente Resolución.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Participación Indirecta: Es la participación de una empresa en el capital de otra, a través de interpuesta persona o en asociación con otra empresa, socio o sociedad.

PCS: Servicios de Comunicación Personal.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

Plan de expansión: Conjunto de previsiones adoptadas por un operador de TPBC tendientes a ampliar su infraestructura destinada a la prestación de servicios de TPBC.

Plan de Gestión y Resultados: Es el conjunto ordenado de objetivos, estrategias y metas propuestas por los operadores de TPBC en un horizonte de corto, mediano y largo plazo el cual, con base en un diagnóstico inicial y en la proyección de su escenario futuro, busca garantizar la mejora continua de la gestión de la Empresa, de acuerdo con el Artículo 2o. de la Ley 142 de 1994.

Planes Técnicos Básicos: Son el conjunto de normas establecidas por el Ministerio de Comunicaciones, que determinan las características técnicas fundamentales de la RTPC. Hacen parte de los Planes Técnicos Básicos el plan de enrutamiento, el plan de numeración, el plan de señalización, el plan de sincronización y plan de tarificación.

Portabilidad numérica: Es el servicio mediante el cual un usuario de TPBC puede mantener el mismo número o identificación telefónica aun cuando cambie de operador o de domicilio.

Posición dominante: Es la posibilidad de determinar, directa o indirectamente, las condiciones de un mercado.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

Procesos Críticos: Son las actividades fundamentales para la supervivencia de un operador de TPBC de acuerdo con el objeto social de la misma.

Procesos de Apoyo: Son las actividades que soportan los procesos críticos de un operador de TPBC.

Proceso de Facturación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se generan las facturas correspondientes a los consumos de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata la ley 142 de 1994.

Proceso de Tarificación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se le aplica un valor monetario a los consumos medidos en el proceso de tasación.

Proceso de Tasación: Es la etapa en la que se realiza el conjunto de actividades mediante la cual se mide el consumo de los usuarios o suscriptores de los servicios Públicos de Telecomunicaciones de que trata la ley 142 de 1994.

Programa de Gestión: Corresponde al conjunto de acciones que deben adoptar los operadores de TPBC en el evento de que en el proceso de control y vigilancia a su gestión realizada por la SSPD arroje como resultado un posible incumplimiento a las metas establecidas en el plan de gestión y resultados aprobados por el Ministerio de Comunicaciones.

Programas De Telefonía Social. Los programas de telefonía Social son aquellos que tienen por objeto promover y financiar proyectos para la prestación de servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y urbanas del territorio nacional, caracterizadas por la existencia de usuarios con altas necesidades básicas insatisfechas.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES 156/99 ART 2)

Prueba de imputación: Operación que sirve para comprobar la obligación que tienen los operadores de telecomunicaciones de que la tarifa impuesta por la utilización de una instalación esencial, la prestación de servicios adicionales o el suministro de espacio físico, sea igual a la tarifa que se cobraría a sí mismo el proveedor por el uso de la instalación.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Punto de interconexión: Es el punto físico en donde se efectúa la conexión entre dos redes, para permitir su interfuncionamiento y la interoperabilidad de los servicios que estas soportan.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Red Telefónica Pública Conmutada "RTPC": Es el conjunto de elementos que hacen posible la transmisión conmutada de voz, con acceso generalizado al público, tanto en Colombia como en el exterior. Incluye las redes de los operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD.

Separación contable: Es la presentación de la información económica y financiera de un operador de TPBC de manera separada para cada servicio prestado, sin perjuicio de las disposiciones legales y las establecidas por el Contador General de la Nación y la SSPD.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada "TPBC": Es el servicio básico de telecomunicaciones cuyo objeto es la transmisión conmutada de voz o a través de la RTPC 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 (TPBCLD)

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia "TPBCLD": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBCL, TPBCLE y TMR del País, o entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero. Este servicio comprende los servicios de TPBCLDN y TPBCLDI.

Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada de Larga Distancia Nacional o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional "TPBCLDN": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios de distintas redes de TPBC local y/o local extendida del País.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional "TPBCLDI": Es el servicio de TPBC que proporciona en sí mismo capacidad completa de comunicación telefónica entre un usuario de la RTPC en Colombia y un usuario situado en un país extranjero.

Servicio de Telefonía pública Básica Conmutada Local "TPBCL": Es el servicio de TPBC uno de cuyos objetos es la transmisión conmutada de voz a través de la Red Telefónica Conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio.

Servicio de Telefonía Básica Pública Conmutada Local Extendida o Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida "TPBCLE": Es el servicio de TPBC prestado por un mismo operador a usuarios de un área geográfica continua conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando ésta no supere el ámbito de un mismo Departamento.

Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Móvil Rural (TMR): Es la actividad complementaria del servicio de TPBCL que permite la comunicación a usuarios ubicados fuera de la cabecera municipal, o en un municipio con población total menor a 7,000 habitantes de acuerdo con el censo realizado en 1993, o en un corregimiento departamental, con cualquier usuario ubicado dentro del mismo municipio.

[\(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 155/99 ART1\)](#)

Servicios especiales: [\(DEFINICIÓN DEROGADA POR LA RES. 489/02 ART1\)](#)

Servicios especiales de interés social o Servicios de Urgencia: [\(DEFINICIÓN DEROGADA POR LA RES. 489/02 ART1\)](#)

Servicio portador: Es aquel que proporciona la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Comprende los servicios que se hacen a través de redes conmutadas de circuitos o de paquetes y los que se hacen a través de redes no conmutadas. Forman parte de estos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.

Servicio universal. Se entiende por Servicio Universal aquel que pretende llevar el acceso generalizado a los hogares de los servicios básicos de telecomunicaciones, iniciando con el servicio de telefonía y posteriormente integrando otros servicios a medida que los avances tecnológicos y la disponibilidad de recursos lo permitan.

[\(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES 156/99 ART 1\)](#)

Servicios adicionales: Son todos aquellos servicios que atienden necesidades específicas relacionadas con la actividad de interconexión, los cuales pueden contratarse por separado. Entre tales servicios adicionales se encuentran los servicios de medición y registro de tráfico, gestión operativa de reclamos, fallas y errores.

[\(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 489/02 ART1\)](#)

Servicios semiautomáticos y especiales: Son todos aquellos servicios de que trata el artículo 29 contenido en el Decreto 25 del 2002 o las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen.

[\(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 489/02 ART1\)](#)

Servicios suplementarios: Son aquellos servicios suministrados por una red de TPBC, además de su servicio o servicios básicos, entre otros los siguientes: conferencia entre tres, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto.

Servidumbre de acceso, uso e interconexión: Es el acto administrativo mediante el cual la CRT impone los derechos y obligaciones a los operadores solicitante e interconectante y prevé las condiciones de carácter técnico, comercial, operativo y económico del acceso, uso e interconexión de las redes.

Sistema de Medición del Consumo: Es el conjunto de definiciones, principios, reglas, procedimientos y funciones de la empresa, organizado en tres procesos básicos a saber: tasación, tarificación y facturación.

Sistema de multiacceso: Es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un prefijo que lo identifica, para que le curse cada llamada.

Sitio de Interconexión: Areas relacionadas directamente con el punto de interconexión.

SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Suscriptor: Es la persona natural o jurídica con la cual un operador ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

(DEFINICIÓN MODIFICADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Tarjeta Prepago: Es cualquier medio impreso o electrónico, que mediante el uso de claves de acceso u otros sistemas de identificación, permite a un usuario acceder a una capacidad predeterminada de servicios de telecomunicaciones que ha adquirido en forma anticipada.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 1°)

Tasa Contable: Es un valor acordado entre un operador de TPBCLDI y un interconectante internacional, con el fin de distribuir los ingresos recibidos por las llamadas internacionales cursadas entre ellos, en concordancia con el reglamento de la UIT.

Tasa de retorno razonable o utilidad razonable: Es la que permite remunerar el patrimonio de los accionistas en la misma forma en que lo habría remunerado una actividad eficiente en un sector de riesgo comparable, la cual será estimada por el departamento nacional de planeación.

Teléfono Público: Aparato telefónico de acceso generalizado al público, conectado a la RTPC, por medio del cual se prestan servicios de telecomunicaciones.

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES 115 /98 ART1)

Tráfico internacional entrante: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, destinadas a usuarios ubicados en el territorio colombiano y facturadas por el operador extranjero.

Tráfico internacional saliente: Es el tráfico constituido por las llamadas de larga distancia internacional completadas, efectuadas a través de marcación directa o con asistencia de operadora, originadas por suscriptores ubicados en el territorio colombiano, destinadas a usuarios ubicados en el extranjero y facturadas por el operador al suscriptor que origina la llamada.

TMC: Telefonía Móvil Celular

(DEFINICIÓN ADICIONADA POR LA RES. 469/02 ART. 2)

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

Lo no expresamente definido en esta resolución, se entenderá que se ajusta a su sentido natural y obvio. Las palabras técnicas se tomarán en el sentido de quienes profesan la misma ciencia o profesión, salvo que claramente aparezca que se han tomado en sentido diverso.

TITULO II**REGIMEN DE SERVICIOS DE
TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA****CAPITULO I****PRINCIPIOS GENERALES**

ARTICULO 2.11. OBJETIVO DE LOS SERVICIOS DE TPBC. Los servicios de TPBC deberán ser utilizados como instrumento para impulsar el desarrollo político, económico y social del país con el objeto de elevar el nivel y la calidad de vida de los habitantes en Colombia. Los servicios de TPBC serán utilizados responsablemente para contribuir a la defensa de la democracia, a la promoción de la participación de los colombianos en la vida de la Nación y la garantía de la dignidad humana y de otros derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política, y para asegurar la convivencia pacífica.

ARTICULO 2.12. RED DE TELECOMUNICACIONES DEL ESTADO. La red de telecomunicaciones del Estado es el conjunto de elementos que permite conexiones entre dos o más puntos definidos para establecer la telecomunicación entre ellos y a través de la cual se prestan los servicios al público. Hacen parte de la red los equipos de conmutación, transmisión y control, cables y otros elementos físicos, el uso de los soportes lógicos, y la parte del espectro electromagnético asignada para la prestación de los servicios y demás actividades de telecomunicaciones. La red de telecomunicaciones del Estado comprende además aquellas redes cuya instalación, uso y/o explotación se autoricen a personas naturales o jurídicas privadas para la operación de servicios de telecomunicaciones en las condiciones que se determinan en la presente Resolución.

ARTICULO 2.13. RED DE TELECOMUNICACIONES, UTILIDAD PUBLICA E INTERES SOCIAL. El establecimiento, instalación, expansión, modificación, ampliación, renovación y utilización de la red de telecomunicaciones del Estado o de cualquiera de sus elementos, constituyen motivos de utilidad pública e interés social.

ARTICULO 2.14. CLASIFICACION DE SERVICIOS. Para los efectos de la presente Resolución los servicios de TPBC se clasifican de la siguiente manera:

2.14.1. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local (TPBCL)

2.14.2. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada Local Extendida (TPBCLE)

2.14.3. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia (TPBCLD)

2.14.3.1. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Nacional (TPBCLDN)

2.14.3.2. Servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada de Larga Distancia Internacional (TPBCLDI)

2.14.4. Servicio de Telefonía Local Móvil en el Sector Rural (TMR)

ARTICULO 2.15. PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL, TPBCLE Y TMR. La prestación de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR no requiere concesión de licencia, salvo los permisos y licencias descritos en los Artículos 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 2.16. PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCLD. Para prestar servicios de TPBCLD es necesario contar con licencia otorgada por el Ministerio de Comunicaciones, según lo dispuesto en la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 2.17. LIBERTAD PARA CONSTRUCCION DE REDES PARA EL TRANSPORTE DE TPBC. En concordancia con el párrafo del Artículo 1° y el Artículo 2° del Decreto 1119 de 1997, la construcción, operación y modificación de redes para el transporte y distribución de los servicios de TPBC se rige exclusivamente por la Ley 142 de 1994 y por las normas ambientales, sanitarias y municipales a que hacen referencia los Artículos 25 y 26 de la citada Ley.

En consecuencia, las empresas que deseen construir y operar dichas redes para el transporte de TPBC, sólo requerirán los permisos indicados en el presente Artículo, en concordancia con lo establecido por la CRT, en cuanto a competencia e interconexión se refiere. Una vez obtenidos

dichos permisos por parte de las entidades correspondientes, los operadores de TPBC podrán ejercer el derecho de utilizar las redes, y en especial su capacidad de transporte.

CAPITULO II

COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC

ARTICULO 2.2.1. COMERCIALIZACION DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de TPBC podrán permitir la comercialización de sus servicios a través de personas jurídicas legalmente establecidas, en términos razonables y condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 2.2.2. REGISTRO. Las empresas comercializadoras de TPBC deberán inscribirse ante la CRT y la SSPD utilizando el formato único de registro.

ARTICULO 2.2.3. RESPONSABILIDAD POR LA PRESTACION DEL SERVICIO. En los casos en que el servicio de TPBC sea prestado a través de un comercializador, éste se someterá a las normas contenidas en la presente Resolución y deberá responder frente al usuario, entre otros, por la prestación del respectivo servicio, por la calidad, eficiencia del mismo y por los errores de facturación. Así mismo deberá responder frente a terceros por los perjuicios que les ocasione en desarrollo de sus actividades, de conformidad con las normas comunes.

ARTICULO 2.2.4. PROTECCION DE LOS USUARIOS. Además del cumplimiento de las normas generales sobre protección de los derechos de los usuarios, los comercializadores de TPBC deberán:

2.2.4.1. Informar a los usuarios las tarifas y las condiciones comerciales que se aplicarán por la prestación de dichos servicios;

2.2.4.2. Informar a los usuarios su nombre, dirección y número telefónico gratuito donde atenderán quejas y reclamos.

ARTICULO 2.2.5. DISCRECIONALIDAD DE COMERCIALIZACION. Los operadores de TPBC no estarán obligados a comercializar sus servicios a través de terceros.

PARÁGRAFO: Se exceptúa de esta norma y de lo dispuesto en el artículo 2.2.1. precedente, la obligación de los operadores de TPBC contenida en el artículo 6.7.2. de la presente resolución.

[\(PARÁGRAFO ADICIONADO POR LA RES 115/98 ART2\).](#)

CAPITULO III

ALCANCE DEL PLAN DE TELEFONIA SOCIAL

ARTÍCULO 2.3.1. ALCANCE GENERAL DE LOS PROGRAMAS DE TELEFONÍA SOCIAL. Los programas de Telefonía Social deberán fomentar el desarrollo de los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y urbanas del país que no cuentan con acceso a los mismos. Así mismo, deberán orientarse prioritariamente a garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, y en segunda instancia para desarrollar el servicio universal de telecomunicaciones.

ARTÍCULO 2.3.1.1 ALCANCE DEL PROGRAMA COMPARTEL DE TELEFONÍA SOCIAL 1999 - 2000. El alcance del programa Compartel de Telefonía Social estará orientado a solucionar la problemática de acceso universal de las zonas rurales del territorio nacional. Para ello, se instalarán puntos de telecomunicaciones comunitarias en los principales centros poblados de las zonas rurales del país que no cuentan con servicios de telecomunicaciones, o en los que la cobertura de los mismos es insuficiente.

ARTÍCULO 2.3.1.2 ALCANCE DE LOS PROGRAMAS DE TELECOMUNICACIONES

SOCIALES 2002-2003. El alcance de los Programas de Telecomunicaciones Sociales 2002-2003, estará orientado a reducir la brecha existente en el acceso y universalización de servicios de telecomunicaciones, enfocándose en servicios socialmente prioritarios, promoviendo el desarrollo de la sociedad de la información.

En los proyectos de expansión de cobertura y reposición de infraestructura orientada a proveer servicios de acceso comunitario (Acceso Universal) se considerará la posibilidad de financiar planes de negocio que incluyan la inversión y los costos recurrentes de los operadores cuando no haya otra forma viable de llevar el servicio. De otro lado, en programas orientados a la prestación de servicios domiciliarios (Servicio Universal), los recursos se utilizarán para financiar exclusivamente costos de inversión salvo cuando a costos eficientes la operación resulte deficitaria.

Para llevar a cabo el alcance de los programas de telecomunicaciones sociales 2002-2003 se deberán tener en cuenta los siguientes programas:

- 2.3.1.2.1. Programa Compartel de Telecentros** Garantizar el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones en las cabeceras municipales y principales centros poblados del territorio nacional que no cuentan con éstos o son insuficientes, a través del establecimiento de centros comunitarios de telecomunicaciones sociales que presten servicios de voz, fax e Internet.
- 2.3.1.2.2. Programa Compartel de Telefonía Rural Comunitaria** Continuar proporcionando acceso universal para las zonas rurales del país, mediante el establecimiento de puntos de telecomunicaciones comunitarias en localidades rurales que no cuentan con dichos servicios en la actualidad.
- 2.3.1.2.3. Proyectos de Telefonía Social Domiciliaria.** Promover el desarrollo del servicio universal fomentando el establecimiento de operadores que presten los servicios de telefonía social domiciliaria, priorizando la asignación de los recursos a aquellos departamentos en donde se concentren localidades con demanda del servicio, con mayor población, y hacia proyectos técnica y económicamente viable..
- 2.3.1.2.4. Planes Bianuales de Ampliación, Reposición y Mantenimiento:** Se deberá avanzar en la elaboración de planes bianuales de ampliación, reposición y mantenimiento de las Redes de Telefonía Social y/o rural, en aquellas localidades con baja densidad de líneas que muestren una alta demanda insatisfecha y donde la infraestructura instalada presente altos índices de obsolescencia y fallas
- 2.3.1.2.5. Banco de Proyectos** Desarrollar un banco de proyectos que canalice las necesidades de telecomunicaciones de la población. Este mecanismo deberá identificar, formular e implementar planes y acciones, de una manera objetiva y transparente, que permitan el acceso y utilización del servicio y la infraestructura de telecomunicaciones a las poblaciones carentes o deficitarias de éste, y que cuente con la participación y aportes de las entidades y comunidades locales
- 2.3.1.2.6. Proyectos para el Desarrollo de la Infraestructura Nacional de Banda Ancha.** Fomentar proyectos que permitan el desarrollo de la infraestructura de transporte necesaria para prestar servicios de banda ancha en las zonas rurales y urbanas que presenten el mayor potencial de beneficio con este tipo de tecnología, con el objetivo de promocionar el desarrollo económico y social del país, siguiendo con los lineamientos y políticas establecidas en el documento Conpes 3072 de febrero 9 de 2000 de la Agenda de Conectividad.

(CAPÍTULO MODIFICADO POR LA RES. 527/02 ART 1)

CAPITULO IV

SERVICIOS CLANDESTINOS

ARTICULO 2.4.1. CLANDESTINIDAD DEL SERVICIO. Cualquier servicio de TPBCLD no autorizado por el Ministerio de Comunicaciones en los términos de la presente Resolución, o de las normas vigentes, será considerado clandestino. El Ministerio de Comunicaciones y las autoridades militares y de policía, procederán a suspender y decomisar los equipos, sin perjuicio de las demás acciones de orden civil, administrativo o penal a que hubiere lugar.

PARAGRAFO. Igualmente se consideran actividades clandestinas entre otros el uso fraudulento de las interconexiones entre redes, la distorsión de tráfico, la utilización de las redes de otros operadores sin acuerdos previos de interconexión o servidumbre.

ARTICULO 2.4.2. PRESTACION NO AUTORIZADA DE SERVICIOS DE TPBC. Está prohibida la promoción, publicidad, ofrecimiento o cualquier actividad que tenga por objeto la utilización de métodos de comunicación de TPBC no autorizados que degraden la calidad de la RTPC, tales como las modalidades de inversión intencional del sentido de llamadas conocida como "Call-back", o cualquier modalidad similar o uso ilegal de las redes y el fraude en la utilización de la RTPC.

ARTICULO 2.4.3. USO CLANDESTINO DE LAS REDES DE TPBCL. El enrutamiento directo del tráfico de TPBCLD simulándolo como tráfico de TPBCL se constituye un uso clandestino de las redes y estará sujeto a las sanciones penales y administrativas a que haya lugar.

(**ARTICULO ADICIONADO POR LA RES 104/97 ART7).**

CAPITULO V

SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE

ARTICULO 2.5.1 SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. Para efectos de la presente Resolución se entiende por Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, el daño grave o la alteración grave que amenacen o impidan la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de TPBC, como la producida por fenómenos naturales, por efectos y accidentes catastróficos y por actos del hombre al margen de la ley.

ARTICULO 2.5.2. DECLARACION DE LA SITUACION DE GRAVEDAD INMINENTE EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES. El Ministro de Comunicaciones podrá declarar mediante Resolución y oído el concepto del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, la existencia de la situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones; de igual manera declarará su terminación cuando la situación haya sido plenamente superada.

ARTICULO 2.5.3. AUTORIZACIONES TEMPORALES. Una vez declarada la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, las empresas que presten servicios de telecomunicaciones y que se encuentren debidamente autorizadas podrán prestar el servicio de TPBC afectado en forma transitoria a partir de la declaración de la misma y hasta su terminación formal, utilizando para tal efecto cualquiera de las redes del Estado.

El Ministerio de Comunicaciones expedirá las licencias y demás condiciones a que haya lugar dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la declaración de la Situación de Gravedad Inminente.

PARAGRAFO. La autorización para prestar el servicio de TPBC en forma transitoria, no concederá más derechos que los previstos en ella y no dará lugar a ningún tipo de indemnización en favor del operador que prestó los servicios de TPBC durante la vigencia de la misma.

ARTICULO 2.5.4. REGIMEN TARIFARIO. Las tarifas aplicables a aquellos servicios que presten temporalmente los operadores de telecomunicaciones de que trata el presente Capítulo, se hallarán bajo el régimen de libertad vigilada de tarifas y para tal efecto dichos operadores podrán adelantar las actividades de facturación y recaudo a los usuarios que utilicen estos servicios mientras dure la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones.

Una vez terminada la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones, los operadores que hubiesen cobrado tarifas excesivas, a juicio del Comité de Expertos Comisionados de la CRT o de la SSPD, o que hubieran incurrido o existan indicios de haber incurrido en abuso de posición dominante frente a los usuarios de los servicios prestados en forma temporal, deberán presentar la estructura de costos en que incurrieron para prestar el servicio aludido.

ARTICULO 2.5.5. CONCILIACIONES DE CUENTAS ENTRE OPERADORES. Las conciliaciones de cuentas entre los operadores que utilicen las redes de telecomunicaciones del Estado, de propiedad de otros operadores, deberán hacerse dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de terminación de la autorización para la prestación de los servicios en las Situaciones de Gravedad Inminente.

En dichas conciliaciones se tendrán en cuenta, entre otros, los correspondientes cargos de acceso y los servicios adicionales de facturación y recaudo, conciliados por los operadores o en caso contrario, determinados por la CRT.

ARTICULO 2.5.6. CONDICIONES DE INTERCONEXION. Las condiciones de la interconexión serán determinadas por las partes de común acuerdo. Dichos acuerdos deberán ser remitidos a la CRT dentro de los treinta (30) días siguientes a su firma. Si no existiere acuerdo entre las partes, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT podrá imponer a las mismas una servidumbre provisional en forma inmediata, para garantizar la prestación continua e ininterrumpida de los servicios afectados, sin que se apliquen para tales efectos los términos y procedimientos establecidos en el Título IV de la presente Resolución.

ARTICULO 2.5.7. AMBITO DE APLICACION. De la autorización a que alude el presente Capítulo, solamente podrá hacerse uso mientras dure la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones y con el objeto de superarla. En las situaciones de normalidad, quienes presten los servicios de TPBC deberán cumplir estrictamente con los requisitos y procedimientos determinados por la CRT.

ARTICULO 2.5.8. SANCIONES. Quienes actúen en contravención a lo establecido en el Artículo anterior, se harán acreedores a la imposición de todas las sanciones derivadas de tal conducta, en especial las contempladas en el Artículo 50 del Decreto 1900 de 1990, el Artículo 81 de la Ley 142 de 1994 y en el Decreto 1137 de 1996, si fuere el caso. Lo anterior, sin perjuicio de las sanciones que corresponda aplicar al Ministerio de Comunicaciones, a la SSPD y a otras autoridades, de conformidad con lo establecido en la ley y de la iniciación de las acciones penales a que haya lugar.

ARTICULO 2.5.9. SITUACIONES DE EMERGENCIA, DESASTRE O CALAMIDAD PUBLICA. Cuando el Presidente de la República o la autoridad competente, de conformidad con los mandatos de la Ley 46 de 1988 y demás normas aplicables, declaren las situaciones de Emergencia, Desastre o Calamidad Pública y si de dicha situación se estima que se encuentra amenazada la prestación continua e ininterrumpida de los servicios de TPBC, el Ministro de Comunicaciones, oído el concepto del Comité de Expertos Comisionados de la CRT, podrá también, con tal fundamento, declarar la Situación de Gravedad Inminente en materia de telecomunicaciones y aplicar en consecuencia los mandatos del presente Capítulo.

CAPITULO VI

CLAUSULAS EXORBITANTES

ARTICULO 2.6.1. INCLUSION DE CLAUSULAS EXORBITANTES. Todos los Operadores de TPBC sometidas a la regulación de la CRT deberán incluir las cláusulas exorbitantes o excepcionales al derecho común de terminación, modificación o interpretación unilaterales del contrato, de sometimiento a las leyes nacionales, de caducidad administrativa y de revisión, en los contratos de obra, de consultoría y suministro de bienes, cuyo objeto esté directamente relacionado con la prestación del servicio y su incumplimiento pueda acarrear como consecuencia directa la

interrupción en la prestación del mismo.

ARTICULO 2.6.2. REGIMEN APLICABLE A LAS CLAUSULAS EXORBITANTES. En los casos señalados en los Artículos anteriores, todo lo relativo a las Cláusulas Exorbitantes se regirá por lo dispuesto en lo pertinente, en la Ley 80 de 1993; los actos en que se ejerciten esas facultades estarán sujetos al control de la jurisdicción de lo contencioso administrativo.

CAPITULO VII

ACCESO A LOS USUARIOS

ARTICULO 2.7.1. ACCESO A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCLD, solo podrán acceder a los usuarios a través de operadores de TPBCL, TPBCLE, TMR y TMC, con excepción de los teléfonos públicos que presten este servicio.

ARTICULO 2.7.2. INDICADOR DE OPERADOR DE TPBCLD. En concordancia con el Artículo 30 de la Resolución CRT 086 de 1997 y dentro del marco de las previsiones de los Artículos 67.1 y 73.5 de la Ley 142 de 1994, con el fin de promover la sana competencia entre los operadores del servicio de TPBCLD, se solicita al Ministerio de Comunicaciones otorgar a los operadores del servicio de larga distancia nacional e internacional los indicadores de numeración correspondientes, para que los usuarios puedan acceder libremente a la escogencia del operador, de tal manera que sólo se puedan empezar a usar dichos indicadores cuando existan, al menos, dos operadores de TPBCLD en competencia.

ARTICULO 2.7.3. LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL SISTEMA MULTIACCESO.
(**ARTÍCULO DEROGADO POR LA RES 489/02 ART10**).

CAPITULO VIII

CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO

ARTICULO 2.8.1. INSTALACIÓN DEL CENTRO DE CONMUTACION INTERNACIONAL Y MEDICION DEL TRAFICO EN EL TERRITORIO NACIONAL. Para iniciar operaciones en Colombia, los nuevos operadores de TPBCLDI deberán contar con un centro de conmutación internacional donde se realice la conmutación y medición del tráfico internacional entrante y saliente, en el territorio nacional. Estos centros de conmutación contarán con los sistemas necesarios para llevar en forma diaria la siguiente información:

2.8.1.1. Volumen de minutos de tráfico de entrada y salida por tipo de llamada.

2.8.1.2. Ingresos totales de entrada y de salida;

2.8.1.3. Duración de cada llamada;

2.8.1.4. Tipo de tráfico desglosado de acuerdo con las siguientes modalidades:

- a) Teléfono a Teléfono.
- b) Persona a Persona.
- c) País directo.
- d) Tráfico por cobrar.
- e) Llamadas a números 800.
- f) Tráfico en tránsito.
- g) Otras que pudiera indicar la comisión.

2.8.1.5. Hora en que se cursó la llamada.

2.8.1.6. Operadores involucrados en el intercambio de tráfico.

2.8.1.7. Países de origen y terminación de las llamadas

(**ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 124/98 ART5**)

ARTÍCULO 2.8.2. DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE. Los operadores de TPBCLDI sólo podrán cursar tráfico internacional entrante, en la misma proporción en que cursen tráfico internacional saliente país por país, en tanto la CRT no dictamine que las condiciones

competitivas en el mercado colombiano de la larga distancia internacional, hacen innecesaria esta medida.

El cálculo de tráfico proporcional internacional entrante se realizará de la manera que se describe en los artículos siguientes de la presente Resolución.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 124/98 ART1)

ARTICULO 2.8.3.CRITERIOS DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE.

En la distribución de tráfico internacional entrante se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

2.8.3.1. El procedimiento para distribuir el tráfico de TPBCLDI entrante tendrá los siguientes periodos consecutivos:

2.8.3.1.1. Periodo de recolección de información.

2.8.3.1.2. Periodo de evaluación de la información y publicación de los valores de tráfico entrante.

2.8.3.1.3. Periodo de aplicación.

PARAGRAFO: Los periodos anteriores serán mensuales a menos que el Coordinador General de la CRT, previo concepto favorable del Comité de Expertos Comisionados, decida que sean trimestrales.

2.8.3.2. El tráfico internacional entrante a Colombia se distribuirá entre los operadores de TPBCLDI de acuerdo con el porcentaje de tráfico saliente que cada uno de los operadores de TPBCLDI envían a cada uno de los países, con base en la metodología establecida en el siguiente artículo y de conformidad con los actos administrativos que expida el Coordinador General de la CRT, previo concepto favorable del Comité de Expertos Comisionados.

2.8.3.3. Los operadores de TPBCLDI tendrán la libertad de enrutar el tráfico de larga distancia internacional saliente por cualquier conectante internacional, mientras esta última se ajuste a los acuerdos internacionales.

2.8.3.4. A partir de la fecha de expedición de esta Resolución y dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes todos los operadores de TPBCLDI deberán remitir a la CRT la información consolidada del tráfico internacional saliente y entrante de las llamadas completadas durante el mes anterior, indicando el total de minutos cursados por país y conectante internacional. Si el operador no reporta el tráfico se entenderá que no cursó tráfico saliente durante ese periodo y estará sujeto a todas las sanciones que contempla el Artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 124/ 98 ART2)

2.8.3.5. Los operadores de TPBCLDI podrán realizar acuerdos con conectantes internacionales que contemplen tráfico entrante o unidireccional.

2.8.3.6. Todos los operadores de TPBCLDI deberán registrar ante la CRT los acuerdos suscritos con los conectantes internacionales, los cuales serán públicos. La CRT podrá objetar dichos contratos si considera que van en contra de los intereses de los usuarios colombianos. En todo momento, la CRT conservará la potestad de fijar la tasa o rango de tasas que los conectantes internacionales pagarán a los operadores de TPBCLDI colombianos.

2.8.3.7. Los conectantes internacionales deben enviar a la CRT, cada tres (3) meses, el consolidado del tráfico facturado por ruta y operador de TPBCLDI; estos periodos de liquidación estarán determinados por: Enero-Febrero-Marzo, Abril-Mayo-Junio, Julio-Agosto-Septiembre y Octubre-Noviembre-Diciembre.

2.8.3.8. Cuando los nuevos operadores de TPBCLD cumplan con las obligaciones establecidas en el Numeral 20.3 del artículo 20 de la Resolución 086 de 1997, la CRT determinará una nueva metodología para la terminación del tráfico internacional entrante.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 124/ 98 ART2)

ARTICULO 2.8.4. METODOLOGIA DE DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERNACIONAL ENTRANTE.

2.8.4.1. Durante el periodo comprendido entre la fecha de inicio de operaciones del primer nuevo operador de TPBCLDI y el segundo mes posterior a dicha fecha, corresponderá a los primeros periodos de recolección de información y evaluación de la información respectivamente. Los

conectantes internacionales distribuirán el tráfico internacional entrante libremente entre los operadores de TPBCLDI, con los cuales exista acuerdo.

2.8.4.2. El tercer mes corresponderá al primer periodo de aplicación. Durante este periodo los operadores de TPBCLDI terminarán el tráfico que les fue asignado por la CRT.

2.8.4.3. Durante el periodo de evaluación, El Coordinador General de la CRT, evaluará la información suministrada por los operadores de TPBCLDI del periodo y establecerá, previa aprobación del Comité de Expertos Comisionados, la cantidad de tráfico proveniente de un país determinado que pueden terminar dichos operadores en el periodo de aplicación. Este valor se determinará proporcionalmente al tráfico de TPBCLDI saliente que curse cada operador al respectivo país.

2.8.4.4. Para los efectos de la distribución del tráfico, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

2.8.4.4.1. Los operadores de TPBCLDI deberán hacer acuerdos de intercambio de tráfico internacional con conectantes de al menos cinco (5) países; dichos países deben generar al menos el 80% del tráfico entrante a Colombia.

Para el cálculo de la proporción de tráfico internacional entrante no se tendrá en cuenta el tráfico saliente o entrante cuyo destino final u origen sea otro de esos países.

2.8.4.4.2. Se entenderá que el sentido de las llamadas de pago revertido será definido de conformidad con el lugar en donde se origina la llamada.

2.8.4.4.3. Se tendrá en cuenta todo el tráfico recibido por rutas unidireccionales.

2.8.4.5. Durante el periodo de aplicación los operadores de larga distancia internacional podrán terminar el tráfico asignado por la CRT por país y podrán tener un margen de error del 10% del total del tráfico proveniente de ese país durante el periodo anterior.

2.8.4.6. Cuando un operador de TPBCLDI reciba un porcentaje de tráfico inferior al asignado menos el margen de error, los operadores que hayan sobrepasado el valor asignado más el margen de error deberán pagar el 70% del dinero recibido por la terminación del tráfico en exceso al operador afectado.

2.8.4.7. El pago del numeral anterior no se hará a un determinado operador de TPBCLDI cuando:

2.8.4.7.1. Técnicamente no haya sido posible terminar el tráfico de ese determinado operador de TPBCLDI

2.8.4.7.2. Ese determinado operador de TPBCLDI tenga acuerdos de terminación de tráfico con otro operador de TPBCLDI.

2.8.4.7.3. Ese determinado operador no tenga los suficientes convenios de interconexión internacional.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 124/98 ART3)

ARTICULO 2.8.5. PAGO POR TERMINACION DE LLAMADAS INTERNACIONALES. El pago a cada operador de TPBCLDI por la terminación de una llamada de larga distancia internacional podrá hacerse mediante el mecanismo de Tasas Contables o por cobro de un cargo por terminación de llamadas. Los operadores podrán convenir otro mecanismo, previa aprobación de la CRT.

Los operadores que estén habilitados para la prestación del servicio de TPBCLDI, por medio de la concertación, fijarán el valor promedio trimestral de los cargos de terminación o tasas contables. En todo caso los valores deberán ser determinados con base en los principios aplicables a las tasas de distribución de los servicios telefónicos internacionales definidos en la recomendación UIT-T D.140. Si los operadores no llegan a un acuerdo la CRT resolverá el conflicto.

PARAGRAFO: Cuando un nuevo operador de TPBCLDI cumpla con lo estipulado en el Numeral 20.3 del artículo 20 de la Resolución CRT 086 de 1997 la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estudiará la vigencia de este artículo.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 124/98 ART4)

ARTICULO 2.8.6. OBLIGACION DE INTERCONEXION. Todos los conectantes internacionales que estén interconectados con algún operador de TPBCLDI establecido en Colombia deberán

interconectar a cualquier otro operador de TPBCLDI establecido en Colombia que lo solicite, en condiciones no discriminatorias. En caso de violación de esta norma la CRT podrá ordenar la cancelación del acuerdo respectivo.

CAPITULO IX

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 2.9.1. INTEGRACION VERTICAL. Todos los operadores de TPBC podrán prestar simultáneamente servicios de TPBCL, TPBCLE, TMR y TPBCLD, previo cumplimiento de las siguientes reglas:

2.9.1.1. Tener unidades completamente diferenciadas por servicio, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución. Los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR podrán pertenecer a una misma unidad dentro del mismo departamento, que a su vez debe estar diferenciada de la de TPBCLD.

2.9.1.2. Tener la contabilidad separada por servicios, una para TPBCLD y otra para los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR, de tal manera que se diferencien los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos entre los diferentes servicios.

(NUMERALES MODIFICADO S POR LA RES. 155/99 ART7)

2.9.1.3. Dar cumplimiento a la diferenciación técnica en los términos de la Regulación.

2.9.1.4. En el evento en que un operador de TPBCLD curse más del sesenta (60%) por ciento del tráfico saliente, ya sea nacional o internacional, generado por los usuarios de algunos de los operadores de TPBCL o TPBCLE que sean sus socios o que pertenezcan al mismo operador, la CRT podrá someter a vigilancia especial a dichos operadores. De establecerse que esta participación se obtuvo por prácticas restrictivas de la competencia, se solicitará a la SSPD la imposición de las sanciones respectivas y sus tarifas se someterán al régimen de libertad regulada.

2.9.1.5. Los operadores que presten el servicio con integración vertical deberán cumplir las demás disposiciones sobre competencia contenidas en la Regulación.

ARTICULO 2.9.2. REGIMEN ESPECIAL DE TMC. La TMC estará sujeta al régimen tarifario establecido en esta resolución, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2167 de 1992, mediante el cual, la CRT asumió las funciones que en materia tarifaria venía ejerciendo en el sector de Telecomunicaciones la Junta Nacional de Tarifas.

La CRT someterá a su regulación y a la vigilancia de la SSPD a aquellas empresas respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar las conductas a que se refiere el Artículo 73.2 de la Ley 142 de 1994.

ARTÍCULO 2.9.3.COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS DE TPBC A TRAVÉS DE TELÉFONOS PÚBLICOS: Los servicios de TPBC serán comercializados directamente por los operadores de TPBC o por comercializadores de TPBC a través de teléfonos públicos.

Los comercializadores de TPBC a través de teléfonos públicos deberán cumplir con las obligaciones establecidas en el artículo 6.7.1. de la presente resolución y están en la obligación de responder frente al usuario por la prestación de los servicios, en los casos en que no se obre en nombre y representación del operador de TPBCL y así lo manifieste.

(ADICIONADO POR LA RES 115/98 ART3).

TITULO III**REGIMEN DE COMPETENCIA****CAPITULO I****DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 3.1.1. CONTENIDO Y OBJETO DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. El Régimen de Competencia es el conjunto de normas establecidas en la Ley 142 de 1994, en las demás leyes y decretos aplicables, así como las contenidas en la Regulación, en concordancia con la Lista de Compromisos Específicos sobre Telecomunicaciones Básicas de Colombia adquiridos con la Organización Mundial de Comercio (OMC), con el objeto de garantizar, promover y regular la libre competencia, el acceso y la prestación de los servicios de TPBC, de evitar el abuso de la posición dominante por parte de los operadores de TPBC y proteger los derechos de los usuarios.

ARTICULO 3.1.2. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE COMPETENCIA. El Régimen de Competencia se aplicará a los operadores y servicios de TPBC; 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 con jurisdicción sobre estos servicios, y en general a las demás personas que presten los servicios de TPBC.

ARTICULO 3.1.3. LIBERTAD DE COMPETENCIA Y PROHIBICION GENERAL DE INCURRIR EN PRACTICAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE COMPETENCIA Y DE ABUSAR DE LA POSICION DOMINANTE EN EL MERCADO. Todos los operadores de TPBC tienen el derecho a competir libremente en la prestación de los servicios de TPBC, dentro los límites de la Constitución Política, la ley y la Regulación. De conformidad con la ley están prohibidas las conductas que por acción u omisión tengan por objeto o como efecto limitar, restringir o falsear la libre competencia en los mercados de los servicios de TPBC o abusar de la posición de dominio en un mercado determinado. Se consideran prácticas desleales, abusivas y restrictivas de la libre competencia las señaladas en la Ley 142 de 1994, en la Ley 256 de 1996 y las definidas en la Regulación.

ARTICULO 3.1.4. EVALUACION DE LAS CONDICIONES DE COMPETENCIA. La CRT, cada vez que lo estime pertinente y por lo menos cada dos (2) años contados a partir de la vigencia de la Regulación, evaluará las condiciones de competencia en la prestación de los servicios de TPBC en los mercados colombianos, 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.

CAPITULO II**NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON TARIFAS**

ARTICULO 3.2.1. PRACTICAS TARIFARIAS RESTRICTIVAS DE LA LIBRE COMPETENCIA. Quedan prohibidas las prácticas tarifarias restrictivas de la libre competencia a que hace referencia la Ley 142 de 1994. Así mismo y con el objeto de promover y garantizar la libre competencia, los operadores de los servicios de TPBC se abstendrán de realizar entre otras las siguientes prácticas:

3.2.1.1. TARIFAS PREDATORIAS. Cobrar por servicio tarifas que no cubran por lo menos los costos medios variables de corto plazo del mismo, cuando dicha práctica tenga por objeto o como efecto limitar la libre competencia, eliminar a sus competidores o impedir el ingreso de los mismos al mercado. Todos los operadores de TPBC deberán remitir a la CRT el cálculo del costo medio variable de corto plazo para los servicios de TPBC, TPBCLE, TMR y TPBCLD, debidamente soportado, antes del treinta y uno (31) de enero de cada año.

3.2.1.2. COBRO POR INSTALACIONES ESENCIALES. PRUEBA DE IMPUTACION. Cobrar a otro operador una tarifa superior a la que se cobraría o imputaría a sí mismo por el uso de sus

instalaciones esenciales. La CRT intervendrá a solicitud de parte, cuando un operador asuma que otro operador está infringiendo esta norma y le aplicará la prueba de imputación.

CAPITULO III

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON OPERADORES Y PROVEEDORES

ARTICULO 3.3.1. PROHIBICION A LOS ACUERDOS ANTICOMPETITIVOS. De conformidad con lo establecido en el Artículo 34 de la Ley 142 de 1994, quedan prohibidos todos los acuerdos o convenios que tengan por objeto o como efecto restringir la libre competencia, o acordar la fijación de tarifas, o establecerlas por fuera del rango que resultaría en un mercado en condiciones de competencia.

ARTICULO 3.3.2. ARRENDAMIENTO Y ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES. Para el cumplimiento de la obligación legal que tienen todos los operadores de TPBC de facilitar la interconexión y el acceso a los bienes empleados para la prestación de los servicios, en especial a las Instalaciones Esenciales definidas en la Regulación, los operadores de TPBC negociarán directamente los aspectos económicos relacionados con el transporte, las condiciones para servir de operador de tránsito, el arrendamiento de líneas, las instalaciones esenciales y demás infraestructura relacionada con la prestación de los servicios.

El acceso a las instalaciones esenciales se otorgará en forma oportuna, con tarifas basadas en los costos de un operador eficiente, teniendo en cuenta las condiciones del mercado colombiano en cada momento. Así mismo, las tarifas que se cobren por el uso de dichas instalaciones serán transparentes, razonables, no discriminatorias, y estarán suficientemente desagregadas, de tal manera que el operador no deba pagar por componentes o instalaciones de la red que no necesite para el suministro del servicio.

PARAGRAFO. Para los efectos de la Regulación, se consideran Instalaciones Esenciales, entre otras, las siguientes:

- La conmutación de todo operador de TPBCL, TPBCLE y TMR, incluyendo la conmutación tándem, troncales entre conmutadores y los elementos verticales tales como la identificación de llamadas ("Caller ID") y la remisión de llamadas ("Call Forwarding").
- Los sistemas de señalización y bases de datos que se requieran para la interconexión de redes.
- Los servicios de directorio telefónico y de información por operadora.
- Los sistemas de apoyo operacional, para facilitar la instalación, provisión y mantenimiento de la Red.
- La información necesaria para realizar los procesos de facturación en un medio magnético Idóneo.
- Las obras civiles, torres y generadores de energía.

ARTICULO 3.3.3. TRATAMIENTO DISCRIMINATORIO A OTROS OPERADORES DE TPBC. Queda prohibido a los operadores de TPBC discriminar en contra de otros operadores, así como favorecerse a sí mismos, a sus empresas matrices, filiales, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales sea socio el operador. Se considera que existe tratamiento discriminatorio que disminuye la libre competencia, entre otros en los siguientes casos:

3.3.3.1. Cuando se otorguen a sí mismos preferencia injustificada, a juicio de la CRT, o a sus empresas matrices, filiales, subordinadas, subordinadas de las matrices, o a aquellas en las cuales es socio el operador, en la provisión de cualesquiera instalaciones, servicios, contratos, acuerdos o derechos relacionados con las instalaciones esenciales, en aquellos casos en que dicha preferencia tenga por objeto o como efecto poner a otros operadores de TPBC en desventaja competitiva.

3.3.3.2. Cuando apliquen cualquier diferencia en las condiciones de atención a operadores de TPBC que prestan un mismo servicio que no obedezca de manera comprobable, a diferencias en los costos de suministros del servicio. Además de las tarifas se considerarán como condiciones de atención las condiciones comerciales, técnicas, de oportunidad, cantidad, calidad y costo. La CRT

podrá solicitar a los operadores de TPBC información selectiva cuando considere que están incurriendo en tratamiento discriminatorio.

ARTICULO 3.3.4. USO INDEBIDO DE INFORMACION DE COMPETIDORES. Los operadores de TPBC que adquieran información de sus competidores o de otros operadores de servicios, al proveer arrendamiento o acceso a instalaciones esenciales, se abstendrán de utilizar dicha información cuando su utilización tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

ARTICULO 3.3.5. UNIDAD DE SERVICIOS A OTROS OPERADORES DE TPBC. Para garantizar los principios a que hacen referencia los dos Artículos anteriores, los operadores de TPBC deberán establecer dentro de su organización administrativa una división o unidad autónoma, cuya función será prestar infraestructura y servicios a otros operadores en las mismas condiciones que se aplican a sí mismos. Dicha división o unidad actuará de forma imparcial y no discriminatoria en sus relaciones con todos los operadores, en materia de procesamiento de solicitudes de prestación de servicios e infraestructura y manejo de información comercial, entre otros.

ARTICULO 3.3.6. AUTORIZACION PARA LA ADMINISTRACION COMUN. Los operadores de TPBC podrán tener administradores comunes con otro u otros operadores de TPBC, siempre y cuando no presten servicios de TPBC en el mismo mercado. La CRT podrá revisar, en cualquier momento, los casos particulares en que la administración común no haga más eficientes las operaciones o reduzca la libre competencia y ordenar su terminación. Los operadores de TPBC deberán informar a la CRT sobre la constitución de la administración común, dentro de los treinta (30) días siguientes a su establecimiento.

ARTICULO 3.3.7. OCULTAMIENTO DE INFORMACION. Los operadores de los servicios de TPBC deberán poner oportunamente a disposición de los demás proveedores la información técnica sobre instalaciones esenciales y la información comercialmente pertinente que necesiten para suministrar servicios. Los operadores de TPBC deberán entregar esta información de manera oportuna y en el formato magnético generalmente aceptado. Los operadores podrán solicitar la información en otro formato, siempre y cuando paguen los costos adicionales de la conversión.

ARTICULO 3.3.8. CONTROL DE FUSIONES E INTEGRACIONES. Los operadores de TPBC deberán informar a la CRT sobre todas aquellas operaciones tendientes a fusionarse, consolidarse, integrarse o tomar el control de otros operadores dedicados a la prestación de servicios de TPBC, sea cualquiera de la forma jurídica de dicha fusión, consolidación, integración o toma de control. La CRT podrá objetar dichas operaciones cuando tengan por objeto o como efecto restringir la libre competencia.

ARTICULO 3.3.9. PORTABILIDAD NUMERICA. Cuando ello sea técnicamente posible, y en todo caso para los servicios de red inteligente, antes del treinta y uno (31) de diciembre de 1999, los operadores de los servicios de TPBC deberán facilitar la portabilidad de números telefónicos a otros operadores, incluyendo aquellos en los que el pago de la tarifa la cubre el destinatario de la llamada y aquellos en los cuales quien llama acepta una tarifa especial. Para efectos de determinar las posibilidades técnicas de portabilidad numérica a que hace referencia el presente Artículo y coordinar la implementación de la misma, los operadores de los servicios de TPBC en coordinación con el Ministerio de Comunicaciones podrán crear una entidad de carácter independiente, la cual se encargará de dicha gestión.

ARTICULO 3.3.10. DERECHO DE LOS OPERADORES DE TPBC A INSTALAR TELEFONOS PUBLICOS. Los operadores de los servicios de TPBC tienen derecho a instalar teléfonos públicos en las áreas cubiertas por éstos. Para la prestación del servicio de teléfono público, los operadores deberán ceñirse a las normas de utilización del uso del espacio público, tarificación y demás normas vigentes para la prestación del servicio por parte de las entidades oficiales que han estado encargadas de la prestación del servicio.

CAPITULO IV

NORMAS SOBRE COMPETENCIA RELACIONADAS CON LOS USUARIOS

3.4.1. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RES 489/02 ART10).

ARTICULO 3.4.2. SEPARACION DE CARGOS EN LA FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE TPBC. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RES 489/02 ART10).

ARTICULO 3.4.3. EQUIPOS TERMINALES. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RES 489/02 ART10).

CAPITULO V

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 3.5.1. INFORMACION PARA EL INICIO DE INVESTIGACIONES. La CRT, de oficio o a petición de parte, informará a las autoridades administrativas, de control o judiciales competentes, con el propósito de que se investigue la conducta de los funcionarios que de manera irregular 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.

TITULO IV
REGIMEN UNIFICADO DE INTERCONEXION – RUDI-
 (TÍTULO COMPILADO POR LA RESOLUCIÓN 489 DE 2002)

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 4.1.1. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN UNIFICADO DE INTERCONEXION - RUDI-

El Régimen Unificado de Interconexión - RUDI – contenido en el presente Título se aplica a todos los operadores de redes y servicios de telecomunicaciones, con excepción de aquellos que presten solamente servicios de radiodifusión sonora y televisión, a los bienes e infraestructura indispensables para su prestación, a las actuaciones de las autoridades públicas que deban cumplir funciones en relación con estos servicios y a las demás personas que determine la ley.

El acceso de redes de seguridad y redes de uso privado a redes de uso público, en caso de ser permitido por la ley, no se sujeta a las disposiciones del presente título y solamente comporta el interfuncionamiento de las mismas e impone la obligación de hacer uso de equipos terminales homologados para ese fin.

ARTICULO 4.1.2. OBJETO DE LA INTERCONEXION

La interconexión tiene por objeto hacer posible el ejercicio del derecho de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones a comunicarse con otros usuarios de dichos servicios, ya sea de Colombia o del exterior, así como a disfrutar de las facilidades de la red sobre la cual se prestan, sin distinción del operador que les preste el servicio, de conformidad con la ley y la regulación.

La CRT podrá adelantar de oficio las actividades necesarias para garantizar este derecho.

CAPITULO II
PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL RUDI

ARTICULO 4.2.1. TABLA RESUMEN DE LA APLICACION DE LOS PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES DEL RUDI

Los operadores y personas a que hace referencia el presente título deben respetar los principios generales y cumplir con las obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la siguiente tabla, dentro del reglamento de operación de cada servicio:

TIPO DE OPERADOR	PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES TIPO:			
	A	B	C	D
Todos los Operadores	X			
Operadores de TPBC, TMC y PCS cuando se interconectan entre sí		X		
Operadores con posición dominante			X	
Operadores o propietarios, poseedores o detentadores de Instalaciones Esenciales				X

NOTA: La **X** indica existencia del tipo de obligación según el operador

SECCION I. PRINCIPIOS Y OBLIGACIONES GENERALES TIPO (A).

ARTICULO 4.2.1. DERECHO A LA INTERCONEXION

Todos los operadores tienen el derecho a solicitar y a que se les otorgue interconexión, acceso o servicios adicionales a la interconexión, a redes de otros operadores que los primeros requieran para la adecuada prestación de sus servicios.

La solicitud de interconexión debe ser adecuada a las necesidades de tráfico y las características de los servicios que se pretende prestar, de manera que no se cause un agravio injustificado al operador que debe proveerla.

ARTICULO 4.2.1.2. DEBER DE PERMITIR LA INTERCONEXION

Los operadores están obligados a permitir la interconexión, ya sea directa o indirecta, así como el acceso y el uso de sus redes e instalaciones esenciales, a otro operador que se lo solicite de acuerdo con lo dispuesto en este régimen. En ningún caso, los operadores pueden exigir para la interconexión, requisitos adicionales a los establecidos en la presente Resolución.

ARTICULO 4.2.1.3 BUENA FE CONTRACTUAL

Los operadores tienen el derecho y la correspondiente obligación de adelantar de buena fe un proceso de negociación directa para la celebración de contratos de acceso, uso e interconexión con otros operadores que así lo soliciten. Sólo en el evento de que no se llegue a un acuerdo en la negociación directa, se puede solicitar la intervención de la CRT, sin perjuicio de la actuación que esta entidad pueda realizar, en su calidad de facilitadora, durante la etapa de negociación.

Se tendrá como indicio en contra de la buena fe, la demora injustificada y la obstrucción de las negociaciones tendientes a lograr contratos de interconexión, así como el entorpecimiento deliberado de su celebración o ejecución, o de la aplicación de servidumbres de interconexión, por acción o por omisión.

ARTICULO 4.2.1.4. INTERCONEXION INDIRECTA

La interconexión comporta para cualquiera de las partes el derecho a cursar el tráfico de otros operadores a la red del operador interconectado, siempre que no se contravenga el reglamento para cada servicio.

Los operadores que utilicen la interconexión indirecta deben observar las siguientes reglas:

1. Cada operador involucrado en la interconexión indirecta, es responsable por la calidad y grado de servicio de su red, según lo establecido por la regulación o lo acordado mutuamente.
2. Previo al inicio de la interconexión, el operador de tránsito debe informar al operador de destino, sobre las condiciones y requerimientos técnicos de la interconexión.
3. El operador de destino podrá exigir al operador de tránsito modificaciones en la interconexión cuando la interconexión indirecta pueda degradar la calidad de la interconexión, causar daños a su red, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.
4. El operador de origen es el responsable de facturar y recaudar a sus usuarios, la totalidad de los servicios que se presten con ocasión de la interconexión, bajo las condiciones que tenga acordadas con el operador de tránsito.
5. El operador de tránsito es el responsable de pagar todos los cargos y demás servicios que se causen con ocasión de la interconexión.

ARTICULO 4.2.1.5 NO DISCRIMINACION Y NEUTRALIDAD

Los contratos y las servidumbres de acceso, uso e interconexión, deben contener condiciones legales, técnicas, operativas y económicas que respeten el principio de igualdad y no discriminación. En especial se considera discriminatorio, el incumplimiento del principio de Acceso igual - Cargo igual.

Las condiciones de acceso, uso e interconexión, no deben ser menos favorables a las ofrecidas a otros operadores que se encuentren en las mismas circunstancias técnicas de interconexión, a empresas matrices, subordinadas, subordinadas de las matrices, empresas en las que sea socio el operador interconectante o a las que utilice para sí mismo dicho operador.

ARTICULO 4.2.1.6. REMUNERACION

Los operadores tienen derecho a recibir una contraprestación razonable por el uso de su infraestructura y por la prestación de servicios a otros operadores con motivo de la interconexión. El valor de los cargos relacionados con la interconexión debe estar orientado a costos eficientes más una utilidad razonable, de acuerdo con el régimen de prestación de cada servicio.

ARTICULO 4.2.1.7. COSTOS DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

Los operadores podrán negociar libremente los costos de acceso, uso e interconexión a sus redes. En caso de no llegar a acuerdo, el operador que solicita la interconexión asumirá los costos de inversión, adecuación, operación y mantenimiento necesarios para llegar hasta el punto o los puntos de interconexión del operador interconectante.

La CRT puede determinar aquellos casos en que dichos costos deben ser pagados por ambas partes, cuando se establezca que los beneficios que implicará dicha interconexión son equivalentes.

ARTICULO 4.2.1.8. SEPARACION DE COSTOS POR ELEMENTOS DE RED

Los costos para la provisión de los elementos, funciones y servicios necesarios para efectuar la interconexión, deben estar separados en forma suficiente y adecuada, de tal manera que el operador solicitante no deba pagar por elementos o instalaciones de la red que no necesite para la prestación de sus servicios.

ARTICULO 4.2.1.9. PUNTOS DE INTERCONEXION

Los operadores deben proveer la interconexión en cualquier punto de la red en que resulte técnica y económicamente viable, y no pueden exigirle a los operadores solicitantes que dicha interconexión se lleve a cabo en un número de puntos superior al que sea técnicamente necesario para garantizar la calidad de los servicios involucrados.

La interconexión debe realizarse respetando la estructura de la red del operador interconectante

Cuando el operador solicitante requiera que la interconexión se realice en puntos diferentes de los ofrecidos por el interconectante, el primero deberá asumir el pago de los costos adicionales que se generen por la interconexión hasta esos puntos.

ARTICULO 4.2.1.10. SERVICIOS ADICIONALES Y PROVISION DE INSTALACIONES NO ESENCIALES.

Los operadores tienen la obligación de negociar de buena fe la prestación de servicios adicionales, la provisión de instalaciones no esenciales y la utilización de espacio físico para la colocación de los equipos requeridos para la interconexión.

Los precios por la prestación de estos servicios y la provisión de las mencionadas instalaciones o espacio físico, deben estar orientados a costos más una utilidad razonable.

La facturación y el cobro por cada servicio adicional y por la provisión de espacio físico o de instalaciones no esenciales, debe hacerse en forma separada.

Las condiciones para la prestación de los servicios anteriormente mencionados, deben aparecer explícitamente en el contrato suscrito entre los operadores o en el acto administrativo de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

ARTICULO 4.2.1.11. ASPECTOS TECNICOS GENERALES

Debido a la posibilidad de tener múltiples operadores y redes diferentes, la interconexión deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes aspectos técnicos:

- a. Establecimiento de rutas alternativas cuando la calidad del servicio así lo requiera

- b. Tiempos breves de establecimiento de las conexiones
- c. Tiempos mínimos de retardo
- d. Cuando se requieran unidades de interfuncionamiento entre diferentes tipos de redes o servicios, se deben considerar cuidadosamente los requisitos sobre cantidad, capacidad, características y ubicación de las interfaces o de las unidades de interfuncionamiento –UIF-
- e. Las interfaces o las UIF se podrán ubicar en cualquier nivel jerárquico de la red.
- f. Índices de comunicaciones completadas
- g. Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión
- h. Índices de causas de fracaso de las comunicaciones
- i. Las recomendaciones definidas por la UIT y los organismos internacionales rectores de los diferentes servicios.

ARTICULO 4.2.1.12. SEÑALIZACION

Los operadores de servicios de telecomunicaciones están en libertad de negociar con los demás operadores la adopción de la norma de señalización que resulte más apropiada para efectos de la interconexión de sus redes.

El operador solicitante puede requerir cualquier sistema de señalización al operador interconectante, siempre que éste pueda ofrecerlo en algún punto de su red sin causar daños a la misma, a sus operarios o perjudicar los servicios que dicho operador debe prestar.

Los operadores interconectantes deben ofrecer a los operadores solicitantes cuando menos las opciones de señalización que ofrecen a otros operadores ya interconectados.

ARTICULO 4.2.1.13. INDICADOR DE RED

Cuando el operador haga uso de la norma de señalización por canal común número 7 puede separar su red mediante el uso del parámetro de indicador de red (Network Indicator – NI) definido en la Recomendación UIT-T Q.704 en (11)₂. Cuando el operador separe su red puede manejar al interior de la misma el esquema de señalización que más le convenga y administrar sus códigos de puntos de señalización.

En caso de no optar por separar redes y para efectos de la señalización en los nodos de interconexión, debe usarse el código de red nacional (10)₂. Los códigos de puntos de señalización del operador que no separe redes, así como los códigos de puntos de señalización de los puntos de interconexión, los administra la CRT o el organismo designado para tal fin.

ARTICULO 4.2.1.14. SEÑALIZACION PARA INTERCONEXIONES INTERNACIONALES

En los casos de las centrales de las cabeceras internacionales de Colombia y las de tránsito internacional que requieran de otros sistemas de señalización, se deben adoptar las recomendaciones de la UIT con sus modificaciones posteriores, salvo que las partes interesadas acuerden otro sistema.

ARTICULO 4.2.1.15. CONDICIONES MINIMAS DE LA SEÑALIZACION

Independientemente del sistema de señalización utilizado, el operador debe asegurar en el acceso de abonado y en la interconexión, la adecuada provisión de las funcionalidades y prestaciones inherentes a la naturaleza del servicio, tomando como mínimo las definidas por la Unión Internacional de Telecomunicaciones o los estándares internacionales aplicables, sin perjuicio de lo dispuesto en la normatividad Colombiana.

ARTICULO 4.2.1.16. TRANSMISION

Para efectos de la transmisión de las redes de telecomunicaciones se adoptan las Recomendaciones de la Unión Internacional Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.826 cuando apliquen, sin perjuicio de las que de manera particular se exijan para otras redes.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los parámetros especificados en dichas recomendaciones de acuerdo a los criterios allí definidos.

ARTICULO 4.2.1.17. CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS INTERNACIONALES

Los contratos de interconexión deben cumplir con los tratados y compromisos internacionales adoptados por Colombia.

ARTICULO 4.2.1.18. PROVISION DE LA INFORMACION NECESARIA

Los operadores deben proporcionar a otros operadores que tengan derecho a interconexión con sus redes, acceso eficaz y oportuno a la información técnica y a la comercialmente relevante, que resulte necesaria para permitir o facilitar la interconexión.

Así mismo deben proveer de manera oportuna, toda la información necesaria para el mantenimiento eficiente de los servicios, así como de cualquier cambio que afecte la operación conjunta de las redes.

Una vez establecida la interconexión, los dos operadores se informarán mutuamente, con la debida antelación, cuando vayan a realizar alteraciones o modificaciones a sus redes, que requieran adaptaciones o modificaciones en la red del otro operador.

ARTICULO 4.2.1.19. INFORMACION SOBRE TRAFICO PARA LA PLANEACION Y MANTENIMIENTO DE LA INTERCONEXION

Los operadores deben mantener disponible y suministrarse entre sí la información sobre los estimativos de tráfico necesaria para dimensionar la interconexión, la cual debe ser revisada cada seis (6) meses e incluida en el contrato de interconexión.

El operador interconectante, cuando lo estime conveniente, puede solicitar a la CRT que ordene al operador solicitante otorgar una garantía que cubra los perjuicios que eventualmente pueda producir la construcción o el mantenimiento de instalaciones sobredimensionadas y no utilizadas.

ARTICULO 4.2.1.20. UTILIZACION DE LA INFORMACION

La información que los operadores proporcionen a otros operadores para efectos de la negociación y ejecución de los acuerdos de interconexión, solo puede ser utilizada por los demás operadores para tal efecto, a menos que dicha información sea de carácter público. Los operadores que adquieran información de otros operadores al proveer interconexión, arrendamiento o acceso a instalaciones esenciales, se abstendrán de utilizar dicha información cuando su utilización tenga por objeto o como efecto incrementar sus prestaciones comerciales o disminuir la competencia en el respectivo servicio o mercado.

ARTICULO 4.2.1.21. INFORMACION A LA CRT

Todos los operadores deben suministrar a la CRT la información técnica, operativa y económica relacionada con sus redes, cuando ésta se los solicite para el cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 4.2.1.22. PUBLICIDAD DE LOS CONTRATOS

Los contratos o servidumbres de interconexión son públicos. Forman parte de ellos los anexos y demás documentos donde se definan condiciones legales, técnicas, comerciales o financieras que rijan las relaciones derivadas de la interconexión.

Los operadores están en la obligación de remitir a la CRT en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, copia de los contratos de interconexión suscritos.

En caso que la interconexión requiera del manejo de información a la cual la Ley le haya conferido el carácter de confidencial, ésta se incluirá en documento separado que también será remitido a la CRT, sujeta a tratamiento reservado. En todo caso, la información sobre precios de interconexión no puede ser considerada como confidencial por los operadores.

ARTICULO 4.2.1.23. RESTRICCIONES AL ENRUTAMIENTO DE TRÁFICO.

Los operadores que se encuentren interconectados se abstendrán de imponer restricciones al enrutamiento de tráfico hacia o desde otros operadores, cuando no haya sido expresamente autorizado por la CRT.

Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, los usuarios pueden solicitar la aplicación de restricciones de tráfico específicas para sus líneas y terminales particulares.

SECCION II. OBLIGACIONES TIPO (B)**ARTICULO 4.2.2.1. APLICACION DE LAS OBLIGACIONES TIPO (B)**

Cuando los operadores de TPBC, TMC y PCS se interconecten entre sí, deben cumplir con las obligaciones de que trata esta sección, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que les corresponda de conformidad con lo establecido en la presente Resolución.

ARTICULO 4.2.2.2. OBLIGACION ABSOLUTA DE INTERCONEXION

Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben interconectarse en forma directa o indirecta, con las redes de otros operadores de TPBC, TMC y PCS, en su área de operación.

ARTICULO 4.2.2.3. INTERCONEXIÓN DE LAS REDES DE TPBC, TMC Y PCS

Los operadores se pueden interconectar entre sí, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- 1. Interconexión de redes de TPBC con redes de TPBCL:** Los puntos de interconexión corresponden a los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red de TPBCL que se encuentren registrados ante la CRT. El operador interconectante no puede exigir al solicitante que efectúe la interconexión en más puntos de los técnicamente necesarios.

Cuando la interconexión no se efectúe directamente en todos estos puntos, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión.

- 2. Interconexión de redes de TPBCL y TPBCLE con redes de TPBCLE:** La interconexión con las redes de TPBCLE se realizará en cualquier nodo de interconexión que haya sido informado a la CRT.

Los operadores de TPBCLE a los que se encuentren interconectados otros operadores de TPBCL o TPBCLE, deben permitir cursar el tráfico desde los usuarios de estos operadores hacia los usuarios de su red, en las mismas condiciones en las que éstos le ofrecen el servicio a sus usuarios, las cuales deben ser analizadas bajo la prueba de imputación de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo IV del presente título.

En los contratos de interconexión entre operadores de TPBCLE con operadores de TPBCL y TPBCLE, se deberá establecer el operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE.

- 3. Interconexión de redes de TPBCLD con redes de TPBCLE:** Los nodos de interconexión de las redes de TPBCLE utilizados para la interconexión de redes de TPBCLD, se acordarán directamente entre los operadores, respetando los siguientes principios:

- a.** Serán escogidos de los puntos de interconexión informados a la CRT.

- b.** Si un operador de TPBCLE está integrado verticalmente y presta servicios de TPBCLD, los nodos de interconexión son cualesquiera que se dé a sí mismo, bajo el principio de no discriminación.

- 4. Determinación de nodos de interconexión:** Si los operadores no llegan a un acuerdo sobre los nodos de interconexión, la CRT impondrá la servidumbre en los nodos de conmutación que correspondan a la parte superior de la organización jerárquica de la red.

- 5. Interconexión de redes de TMR con otras redes de telecomunicaciones:** Las redes de TMR se deben interconectar en forma directa o indirecta, con las redes de TPBCL, TPBCLE o TMR en cualquier nodo de interconexión que los operadores de estos servicios tengan registrados ante la CRT.

Los operadores de TMR tendrán derecho a establecer interconexión indirecta con cualquier operador y, en consecuencia, estos deberán servir de tránsito para el establecimiento de dichas condiciones.

Para efectos de la interconexión, cuando un operador preste el servicio de TPBCL y TMR en un mismo municipio, su red se considerará como una sola red de TPBCL.

- 6. Interconexión de redes de TMR que utilicen soluciones satelitales:** La interconexión de las redes de TMR que utilicen soluciones satelitales en la prestación del servicio, puede hacerse fuera del departamento donde se origine o se termine la llamada, caso en el cual sólo se podrá realizar con las redes de TPBCLD siguiendo los principios establecidos en la normatividad vigente.
- 7. Interconexión de redes de TMC y PCS con redes de TPBC:** Las redes TMC y PCS se interconectarán con la RTPC en cualquier punto que cumpla con las características de un nodo de interconexión. Los operadores de TPBC deben ofrecer a los operadores de PCS, por lo menos, los mismos puntos de interconexión que le ofrecen a los operadores de TMC y si esto no es posible, una alternativa que garantice condiciones técnicas y económicas similares a las ofrecidas a éstos.
- 8. Interconexión de redes de TMC con redes de PCS:** Los operadores de PCS y TMC pueden interconectarse en cualquier nodo de conmutación que cumpla con las características previstas en el presente título.
- 9. Reglas específicas para la interconexión de TPBCLD:** Para asegurar la competencia, la interconexión de las redes de TPBCLD con las redes de TPBCL, TPBCLE, TMR y con las demás redes públicas de telecomunicaciones a las que se refiere esta Resolución, se efectuará bajo los principios de igualdad de condiciones y de acceso igual - cargo igual.
- Los operadores garantizarán a todos sus usuarios la posibilidad de escoger, para sus llamadas de larga distancia, a cualquiera de los operadores de servicios de larga distancia.
- 10. El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado.** El acceso a la RTPC por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de acceso troncalizado sólo podrá hacerse a través de la red de abonados.
- 11. Interconexiones de nuevos operadores de TPBC con las redes de los operadores de TPBC, TMC y PCS.** Los nuevos operadores de TPBC deberán garantizar a sus usuarios el derecho a comunicarse con las redes de los operadores de TPBC, TMC y PCS que se encuentren operando.

ARTICULO 4.2.2.4. CARACTERISTICAS DE LOS NODOS DE INTERCONEXION

Los nodos cuya adecuación sea técnica y económicamente posible para que cumplan con las características de nodos de interconexión, se considerarán como tales. En el evento en que un operador solicite la interconexión en esos nodos, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT determinará un período de transición para que el nodo migre hacia uno que cumpla dichas características.

Salvo que la CRT lo autorice expresamente, los nodos de interconexión que el operador interconectante ofrezca a los operadores solicitantes, deben corresponder a nodos de conmutación digital con las siguientes características:

1. Tener amplia flexibilidad para crecer en capacidad de interconexión.
2. Tener la posibilidad de medir el tráfico entrante y saliente, así como supervisar la calidad y gestión de servicio al nivel de rutas de interconexión.
3. Que utilice protocolos de comunicación abiertos, en especial los utilizados por la UIT y los organismos internacionales, en lo que aplique

ARTICULO 4.2.2.5. DISPONIBILIDAD DE CAPACIDAD PARA PROVEER LA INTERCONEXION

Los operadores tienen la obligación de mantener disponible, una capacidad de interconexión

suficiente para cumplir con sus obligaciones de interconexión.

Se entenderá como una capacidad suficiente, por lo menos un puerto E1 o su equivalente, en cada nodo de interconexión. Si esta capacidad es utilizada, los operadores contarán con un plazo de hasta seis (6) meses para volver a tenerla disponible.

ARTICULO 4.2.2.6. EXCEPCION DE CAPACIDAD DISPONIBLE

En caso de que a juicio de la CRT el operador interconectante no posea disponibilidad presupuestal o capacidad financiera para realizar la ampliación requerida, el plazo puede extenderse por el término de un año.

ARTICULO 4.2.2.7. OFERTA BASICA DE INTERCONEXION – OBI -

Los operadores deben poner a disposición y mantener actualizada la Oferta Básica de Interconexión - OBI - para ser consultada por cualquier persona. Con tal fin, la OBI debe registrarse ante la CRT antes del día primero de Noviembre de cada año, y permanecer publicada y debidamente actualizada en la página de Internet de cada operador.

ARTICULO 4.2.2.8. DISPONIBILIDAD DE INSTALACIONES ESENCIALES

Los operadores a que hace referencia esta sección deben poner a disposición de otros operadores que así lo soliciten, a título de arrendamiento, las instalaciones esenciales definidas por la CRT para facilitar la interconexión y la ubicación de los equipos necesarios, y permitir su adecuado funcionamiento. La remuneración por el arrendamiento de las instalaciones esenciales se establecerá de conformidad con el criterio de costo eficiente más utilidad razonable.

El operador interconectante no puede exigir al operador solicitante la financiación de las obras, equipos u otros elementos necesarios para adecuar las instalaciones esenciales, sin perjuicio que éste último voluntariamente se ofrezca a financiarlos.

Se consideran instalaciones esenciales para efectos de la interconexión, las siguientes:

1. Conmutación
2. Señalización
3. Transmisión entre nodos
4. Servicios de asistencia a los usuarios, tales como emergencia, información, directorio, operadora y servicios de red inteligente
5. Los sistemas de apoyo operacional necesarios para facilitar, gestionar y mantener la interconexión
6. Los elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando sea factible técnica y económicamente, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general
7. La facturación, distribución y recaudo, así como toda aquella información necesaria para poder facturar y cobrar a los usuarios
8. El roaming automático entre operadores de redes móviles, cuando sus interfaces de aire así lo permitan
9. El espacio físico y servicios adicionales necesarios para la colocación de equipos y elementos necesarios para la interconexión

La CRT puede incluir o excluir para casos particulares, la lista de las instalaciones que se consideran como esenciales.

ARTICULO 4.2.2.9. SEÑALIZACION PARA REDES DE TPBC, TMC y PCS

En las interconexiones que se realicen para prestar servicios de TPBC, TMC Y PCS se utilizará la norma de señalización por canal común número 7 - SSC 7, de acuerdo con las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o sus desarrollos particulares, u otra que las partes acuerden, siempre que ofrezca las mismas funcionalidades y prestaciones. Sin embargo, en las interconexiones entre operadores para la prestación de servicios de TMR se podrá utilizar una norma de señalización diferente.

ARTICULO 4.2.2.10. PARAMETROS DE CALIDAD DE LA SEÑALIZACION

Los criterios de confiabilidad y seguridad constituyen los factores principales de dimensionamiento para la red de señalización por canal común número 7.

Los operadores de telecomunicaciones deben cumplir con los parámetros de calidad estipulados en las Recomendaciones UIT-T Q.706, en particular el apartado 1.1. "Indisponibilidad de un conjunto de rutas de señalización", UIT-T Q.709, UIT-T Q.720 y UIT-T Q.721. Para tal efecto, Colombia se considera un país de mediana extensión.

ARTICULO 4.2.2.11. ENRUTAMIENTO

Para las interconexiones directas, el operador de origen debe enviar toda la numeración marcada desde la central de interconexión más cercana al operador de destino. Para las interconexiones indirectas, este proceso debe hacerse a través del operador de tránsito seleccionado por el operador de destino.

ARTICULO 4.2.2.12. DISPONIBILIDAD DE DESBORDE

La red debe disponer de la facilidad de desborde, de acuerdo a las recomendaciones UIT-T E.521 y E.522 y, por lo tanto, cuando un nodo no encuentra un circuito libre para encaminar una comunicación por una ruta directa, debe dirigir automáticamente esta llamada hacia otra ruta alternativa y así sucesivamente. Para el efecto, no puede encaminarse una comunicación por un nodo de tránsito ya atravesado.

El orden de selección de las rutas alternativas se debe basar en los criterios técnico económicos más eficientes.

ARTICULO 4.2.2.13. ENRUTAMIENTO DE TRAFICO INTERNACIONAL DE TPBC

Las definiciones y normas relativas al enrutamiento de la red internacional serán las descritas en la Recomendación UIT-T E.171. Para los efectos, se considera a Colombia como un país de mediana extensión.

ARTICULO 4.2.2.14. SINCRONIZACION

Los operadores de telecomunicaciones seleccionarán el método de sincronización que mejor se ajuste a su red, siempre que cumplan con lo dispuesto en la Recomendación UIT-T G.822.

En los puntos de interconexión se debe garantizar una precisión correspondiente a un reloj de referencia primario (PRC), conforme a lo previsto en la Recomendación UIT-T G.811.

Los requisitos mínimos para dispositivos de temporización utilizados como relojes serán los descritos en las Recomendaciones UIT-T G.812 y G.813.

ARTICULO 4.2.2.15. REPARTO DE DEGRADACIONES

En caso de conexiones entre dos secciones de red en la parte local, una de las cuales es local extendida, se repartirá el objetivo de calidad correspondiente a la parte local del que habla la recomendación UIT-T G.822, teniendo en cuenta que en ningún caso el porcentaje del objetivo de calidad que le corresponda a local extendida será mayor al servicio de telefonía local.

En caso de conflicto, la CRT definirá a qué parte pertenece la sección de red de los operadores de telecomunicaciones, de acuerdo con el servicio prestado y el nivel de tráfico afectado.

ARTICULO 4.2.2.16. TRANSMISION

Para efectos de la transmisión de las redes de TPBC, TMC y PCS se adopta la Recomendación de la Unión Internacional Telecomunicaciones UIT-T G.821 y G.114. Sin embargo, la CRT podrá permitir en algunos casos superar los límites para el tiempo de transmisión en un sentido.

En caso de conflicto, la CRT puede repartir los tiempos de transmisión a las secciones de la red de los operadores, de acuerdo con las recomendaciones UIT-T G.801 y G.114.

ARTICULO 4.2.2.17. INFORMACION DE LOS USUARIOS

Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben poner a disposición de otros operadores en igualdad de condiciones, la información mínima de la base de datos de sus usuarios, la cual está

constituida por el nombre, dirección y el número de abonado.

ARTICULO 4.2.2.18. INFORMACION NUMERICA DE LOS USUARIOS Y SERVICIO DE DIRECTORIO TELEFONICO

Los operadores de los servicios de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de entregar a sus usuarios, en forma individual y sin cargo adicional, la información actualizada que contenga la identificación numérica de todos los usuarios del respectivo municipio, distrito o área de numeración en donde presten servicios.

Para el efecto, los operadores deben entregar antes del 31 de julio de cada año, a los demás operadores dentro del mismo municipio o área de numeración, el listado de todos los suscriptores o usuarios, en forma sistematizada.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR están en la obligación de brindar tratamiento no discriminatorio a los operadores de TPBCLD en el directorio telefónico.

ARTÍCULO 4.2.2.19. CARGO DE ACCESO A LAS REDES DE TELEFONIA: a partir del primero de enero de 2002, los operadores telefónicos deberán ofrecer por lo menos las siguientes dos opciones de cargos de acceso a los operadores que les demanden interconexión:

		Opción 1: Cargos de acceso máximos por minuto (1)				
		Grupo de empresas	Al 1-01-02	Al 1-01-03	Al 1-01-04	Al 1-01-05
1. REDES DE TPBCL (2)	UNO		\$ 49.35	\$ 43.26	\$ 37.16	\$ 31.07
	DOS		\$ 50.98	\$ 46.50	\$ 42.03	\$ 37.56
	TRES		\$ 53.59	\$ 51.73	\$ 49.87	\$ 48.01
2.	Redes de TMC y PCS (3)		\$ 66.92	\$ 97.49	\$ 142.02	\$ 206.90

- (1) Expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001. La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará conforme al artículo 4.3.8. Corresponde al valor de los cargos de acceso que los operadores de TPBCL reciben de los operadores de otros servicios cuando estos hacen uso de sus redes, tanto en sentido entrante como saliente.
- (2) En el Anexo No. 008 se definen las empresas operadoras de TPBCL que conforman cada uno de los grupos aquí señalados. Los valores que contempla esta opción corresponden a la remuneración por minuto. Todas las fracciones se aproximan al minuto siguiente.
- (3) No se podrá cobrar el cargo de acceso a las redes y al mismo tiempo tarifa por tiempo al aire. Aplica para las llamadas entrantes del servicio de TPBCLDI y cualquier otro que defina la regulación.

		Opción 2: Cargos de acceso máximos por capacidad (1)				
		Grupo de empresas	Al 1-01-02	Al 1-01-03	Al 1-01-04	Al 1-01-05
1. REDES DE TPBCL (2)	UNO		\$11,230,000	\$ 9,920,000	\$ 8,760,000	\$ 7,740,000
	DOS		\$11,540,000	\$ 10,760,000	\$ 10,030,000	\$ 9,350,000
	TRES		\$11,960,000	\$ 11,960,000	\$ 11,960,000	\$ 11,960,000
2.	Redes de TMC y PCS (3)		\$ 14,700,000	\$ 22,180,000	\$ 33,480,000	\$ 50,520,000

- (1) Expresado en pesos constantes de junio 30 de 2001. La actualización de los pesos constantes a pesos corrientes se realizará conforme al artículo 4.3.8. Los valores que contempla esta opción prevén el arrendamiento mensual de enlaces E1 de 2.048 kbps/mes o su equivalente. Los operadores podrán pactar valores diferentes dependiendo del ancho de banda que se requiera. Para efectos del bloqueo medio en los puntos de interconexión los operadores se ceñirán al 1%.
- (2) En el Anexo No. 008 se definen las empresas operadoras de TPBCL que conforman cada uno de los grupos aquí señalados.

(3) No se podrá cobrar el cargo de acceso a las redes y al mismo tiempo tarifa por tiempo al aire. Aplica para las llamadas entrantes del servicio de TPBCLDI y cualquier otro que defina la regulación.

PARAGRAFO 1: Cuando la interconexión no se efectúe directamente en los nodos de conmutación de la parte superior de la organización jerárquica de la red del operador de TPBCL, el operador interconectante tendrá derecho a recibir el pago por el transporte del tráfico a los demás puntos del mismo nivel en donde debe realizarse la interconexión. Los cargos de acceso que se presentan aquí incluyen la dispersión local y la dispersión nacional para los servicios de TMC y PCS.

PARAGRAFO 2: Los operadores podrán fijar cargos de acceso diferenciales en la opción por minuto, teniendo en cuenta las horas de mayor tráfico de su red, siempre que se demuestre que la ponderación de los mismos corresponde al valor previsto en este artículo.

PARAGRAFO 3: El operador interconectante podrá exigir en la opción de cargos de acceso por capacidad un periodo de permanencia mínima, el cual solo podrá extenderse el tiempo necesario para recuperar la inversión que se haya efectuado para adecuar la interconexión. En caso que se presente un conflicto, el operador interconectante debe suministrar de inmediato la interconexión a los valores que se encuentran en la tabla correspondiente a la opción de cargos de acceso por capacidad, mientras se logra un acuerdo de las partes o la CRT define los puntos de diferencia. Si la interconexión se encuentra sobredimensionada, los operadores podrán solicitar a la CRT que resuelva las diferencias que por concepto de una eventual devolución de enlaces pueda presentarse. Para el efecto, el operador interconectante podrá exigir que se mantengan activados los enlaces necesarios para cumplir con el nivel mínimo de calidad de 1% del bloqueo medio, incluso para la hora de mayor tráfico.

(ARTÍCULO SUBROGADO POR LA RES 489/02 ART 10)

ARTICULO 4.2.2.20. CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE TPBCL. No habrá lugar al pago de cargos de acceso por el tráfico local cursado entre las redes de los operadores de TPBCL, lo cual implica que cada operador conservará la totalidad del valor recaudado de sus usuarios, se responsabilizará de todo lo concerniente al proceso de facturación y asumirá el riesgo de la cartera. Lo anterior, sin perjuicio de que los operadores acuerden cualquier esquema alternativo.

ARTICULO 4.2.2.21. CASOS ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE TPBCL. Para efectos de interconexión y cargos de acceso, cuando en una llamada entre diferentes municipios de un mismo departamento el operador de TPBCL no aplique el cargo por distancia a sus usuarios, se asumirá que la red que cubre esos municipios es una red local.

ARTICULO 4.2.2.22. CASOS ESPECIALES PARA MUNICIPIOS CON UNA MISMA NUMERACION. En las llamadas efectuadas a través de un operador al que le sea asignada numeración geográfica de un municipio para prestar servicios en otros municipios del mismo departamento, no podrá cobrarse ningún cargo por distancia entre ellos, de manera que la tarifa a aplicar será la tarifa local del municipio de origen.

ARTICULO 4.2.2.23. CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES LOCALES EXTENDIDAS. La remuneración por minuto a los operadores de telefonía pública básica conmutada local extendida (TPBCL), por parte de los operadores de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes locales extendidas en sentido entrante y saliente; y por parte de los operadores de TPBCL y TPBCL que sean responsables de la prestación del servicio de TPBCL, tendrá dos componentes:

4.2.2.23.1 El cargo de acceso local del que trata el artículo 4.2.2.19 de la presente Resolución.

4.2.2.23.2 El cargo por transporte fijado libremente y sometido a la prueba de imputación señalada en el Anexo 009 de la presente Resolución.

PARAGRAFO.- No habrá lugar al pago de cargos por transporte en las llamadas que se cursen entre usuarios de un mismo municipio ni para las llamadas de TPBCLD y Telefonía Móvil (TMC y PCS), originadas o terminadas en los usuarios del municipio donde se encuentra ubicado el nodo de interconexión.

ARTÍCULO 4.2.2.24 CARGOS DE ACCESO Y USO DE LAS REDES DE TMR POR PARTE DE LOS OPERADORES DE TPBC y TELEFONIA MOVIL. La remuneración por minuto a los operadores de TMR por parte de los operadores de TPBC y Telefonía Móvil (TMC y PCS), por concepto de la utilización de sus redes, tendrá dos componentes:

4.2.2.24.1 El cargo de acceso local correspondiente al grupo tres de que trata el artículo 4.2.2.19 de la presente Resolución.

4.2.2.24.2 Un cargo por transporte rural fijado libremente por el operador de TMR, de acuerdo con la prueba de imputación que se podrá realizar de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago, que refleje los costos adicionales en que incurre el operador de TMR para prestar el servicio en las zonas rurales.

PARAGRAFO: CARGO MAXIMO POR TRANSPORTE DEL PROGRAMA COMPARTEL DE TELEFONIA SOCIAL. Para los puntos de telecomunicaciones del Programa Compartel de Telefonía Social, el cargo por transporte rural no podrá ser superior a \$154,27 para abril de 2002, y se actualizará con el IAT definido en el Artículo 4.3.8 de la Resolución CRT O87 de 1997.

(PARÁGRAFO ADICIONADO POR LA RES 527/02 ART 2)

ARTICULO 4.2.2.25. CARGOS DE ACCESO Y USO PARA LLAMADAS DESDE TELÉFONOS PÚBLICOS. El cargo de acceso y uso de las redes y del terminal por concepto de llamadas salientes y entrantes desde los teléfonos públicos, será de libre negociación bajo el principio de acceso igual, cargo igual y sometido a la prueba de imputación.

ARTICULO 4.2.2.26. CARGO DE ACCESO ENTRE REDES DE PCS Y TMC. Los operadores de TMC y PCS podrán pactar libremente los cargos de acceso para llamadas que tengan lugar entre sus redes, bajo el principio de acceso igual, cargo igual, trato no discriminatorio y sometido a la prueba de imputación.

SECCION III. OBLIGACIONES TIPO (C)

ARTICULO 4.2.3.1. APLICACION DE LAS OBLIGACIONES TIPO (C).

Los operadores con posición dominante, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución, deben cumplir con las obligaciones contenidas en esta sección, en relación con cualquier otro operador.

ARTICULO 4.2.3.2. DETERMINACION DE LA EXISTENCIA DE POSICIÓN DOMINANTE PARA EFECTOS DE INTERCONEXION

Con el objeto de determinar si un operador tiene posición dominante para efectos de interconexión, la CRT debe realizar en primer lugar un análisis sobre el mercado o mercados relevantes que resultan o podrían resultar afectados por la interconexión o servicio que se analiza.

En este sentido, se deben tener en cuenta factores tales como la estructura del mercado, los servicios y el área geográfica afectada, las características técnicas y económicas de la interconexión, y la existencia de otros operadores en el mercado.

Una vez determinado el mercado relevante, para determinar si un operador específico ostenta posición dominante para efectos de interconexión, la CRT debe realizar, en cada caso, un análisis de competencia enfocado a la interconexión bajo estudio y sus efectos en el o los mercados relevantes. Dicho estudio debe tener en cuenta tanto elementos cuantitativos como cualitativos, los cuales deben ser expresados en la motivación del acto que decida sobre la existencia de suficiente competencia.

Para el efecto, la CRT puede tener en cuenta, entre otros, uno o más de los siguientes criterios:

1. El porcentaje de participación, concentración y volatilidad del mercado relevante del respectivo operador. Para determinar la participación en el mercado, la CRT debe tener en cuenta la naturaleza del mismo y podrá utilizar criterios tales como: el número de suscriptores, la cantidad de circuitos de tránsito, la capacidad de los enlaces o la facturación por determinado servicio.
2. Si el operador, ya sea individualmente o como resultado de una interdependencia económica, administrativa o de cualquier otro tipo con otros agentes, disfruta de una situación de fortaleza tal que le permite imponer condiciones para la interconexión, independientemente de sus competidores, de sus clientes y de los usuarios finales.

3. Si existen barreras técnicas y económicas para que otros operadores puedan ingresar al mercado relevante; especialmente cuando dichas barreras impidan la construcción o utilización de redes por parte de los nuevos operadores.
4. Si el operador es una empresa integrada vertical u horizontalmente y es propietaria u opera una red y sus competidores necesitan tener acceso a algunas de sus facilidades para competir con él.
5. Si el operador es propietario u opera instalaciones indispensables para que otro operador, debidamente autorizado, pueda iniciar la prestación de sus servicios a los usuarios.
6. Cuando se considere que un operador tiene posición dominante en un mercado específico, podrá también ser considerado así en mercados relacionados cercanamente con el primero, si los vínculos entre ambos mercados así lo permiten.

ARTICULO 4.2.3.3. DESAGREGACION

Cualquier operador con posición dominante en un mercado específico, puede ser obligado a ofrecer en forma desagregada el o los elementos de red o servicios que determinen dicha situación a juicio de la CRT. Este operador debe recibir por parte del operador que lo requiera, una remuneración por el uso de su infraestructura y la prestación de los servicios relacionados, a un precio razonable. En la desagregación de las redes de TPBCLE se reconocerá la integridad de las mismas.

PARAGRAFO. Para determinar la necesidad de la desagregación del bucle de abonado, la CRT llevará a cabo un estudio general para los servicios que requieran de este elemento de red. Si se determina que existe dicha necesidad, la CRT procederá a realizar, a solicitud del operador u operadores interesados en hacer uso del bucle de abonado de una empresa de TPBC en particular, un estudio cuyo costo correrá a cargo de los interesados que determine:

- a. Si existe un mercado potencial significativo para los servicios propuestos por el interesado, y,
- b. Si el operador de TPBC, para el que se solicita la desagregación del bucle de abonado, no está en capacidad de prestar dichos servicios a precios razonables, con calidades mínimas y en cantidades adecuadas, o, si el mismo no tiene previstas las inversiones requeridas para prestar los servicios propuestos por los interesados.

ARTICULO 4.2.3.4. EXCLUSION DE CIERTAS OBLIGACIONES A UN OPERADOR CON POSICIÓN DOMINANTE

La CRT puede excluir de la aplicación de algunas de las obligaciones tipo A y C, previa posibilidad de intervención de las personas o empresas interesadas, a aquellos operadores que a pesar de tener posición dominante, demuestren que dicha obligación no es proporcional o relevante para efectos de la competencia en el respectivo mercado.

Así mismo, la CRT podrá establecer cualquier otro tipo de obligación al operador con posición dominante, siempre y cuando sea proporcional y sea relevante para efectos de la competencia en el respectivo mercado.

ARTÍCULO 4.2.3.5. CARGO DE ACCESO A LAS REDES DE LOS OPERADORES CON POSICION DOMINANTE EN EL MERCADO. Los cargos de acceso a las redes de los operadores con posición dominante en el mercado, deberán registrarse y actualizarse ante la CRT.

SECCION IV. OBLIGACIONES TIPO (D)

ARTÍCULO 4.2.4.1. APLICACION DE LAS OBLIGACIONES GENERALES TIPO (D)

Las Obligaciones Generales Tipo (D) contenidas en la presente sección, deben ser cumplidas por todos los operadores y por aquellas personas que tengan la propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre un bien que pueda ser considerado como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer del mismo, a juicio de la CRT.

ARTICULO 4.2.4.2. ACCESO A INSTALACIONES ESENCIALES

Los operadores de telecomunicaciones y cualquier otra persona natural o jurídica que tengan la

propiedad, la posesión, la tenencia, o que a cualquier título ejerzan derechos sobre un bien que pueda ser considerado como una instalación esencial, de tal manera que les permita disponer del mismo, están en la obligación de permitir el acceso a los operadores que se lo soliciten, conforme con la normatividad vigente y los principios técnicos y comerciales contenidos en la presente Resolución.

ARTÍCULO 4.2.4.3. CARGOS POR CONCEPTO DEL ACCESO A LOS BIENES CONSIDERADOS COMO INSTALACIONES ESENCIALES. Los operadores de que trata el artículo anterior, tendrán libertad para fijar los cargos por concepto del acceso a los bienes considerados como instalaciones esenciales, conforme con la normatividad vigente y los principios técnicos y comerciales contenidos en la presente Resolución.

SECCIÓN V
OBLIGACIONES PARA LA UTILIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURA
(SECCIÓN ADICIONADA POR LA RES 532/02 ART 1)

ARTICULO 4.2.5.1. UTILIZACIÓN DE POSTES Y DUCTOS. Los postes y ductos utilizados en la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones son instalaciones esenciales en municipios donde existan restricciones urbanísticas para construir e instalar nuevos postes o para instalar ductos. Los postes y ductos que son instalaciones esenciales, podrán ser excluidas de esta clasificación cuando, por solicitud de parte, se demuestre que existe una oferta de esos elementos amplia, pública, abierta y que garantice la competencia.

Todo operador de telecomunicaciones o propietario de estos elementos debe permitir a los operadores de telecomunicaciones, incluidos los de televisión, la utilización de dichos elementos cuando éstos así lo soliciten.

La CRT podrá declarar como instalaciones esenciales los postes y ductos que no cumplan con la condición del inciso primero, por solicitud de parte, previo estudio que demuestre que son indispensables para garantizar la competencia y que haga necesaria su declaración.

Los operadores de telecomunicaciones podrán retirar cualquier elemento no autorizado que se encuentre en sus postes o ductos y, en general, en sus redes, con el apoyo de las autoridades competentes, de conformidad con la ley.

PARÁGRAFO. Lo anterior, sin perjuicio de las metodologías tarifarias establecidas por las autoridades competentes respecto de las infraestructuras de otros servicios que no son catalogados como de telecomunicaciones y, en particular, de la regulación y las metodologías establecidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas sobre uso de la infraestructura eléctrica y las normas vigentes sobre ordenamiento urbano.

ARTÍCULO 4.2.5.2. METODOLOGÍA DE LA CONTRAPRESTACIÓN. Los operadores de telecomunicaciones y los dueños de la infraestructura tienen derecho a recibir una contraprestación razonable por el uso de los postes y ductos, conforme a la siguiente metodología:

El operador deberá calcular el costo de arrendamiento de su infraestructura con base en la siguiente expresión y ajustado de acuerdo a los techos establecidos en el parágrafo 1 de este artículo:

$$\text{Valor mensual de arrendamiento} = (Vri + AOMo) * K + AOMa$$

En donde:

1. Vri: es el valor mensual de recuperación de la inversión, calculado mediante la siguiente expresión:

$$Vri = Ii * [(Tdm)/(1-(1+ Tdm)^{-n})]$$

En donde:

1.1. **Ii** es la Inversión inicial por poste o por ducto, incluidos el costo de los elementos, los costos de instalación y obra civil, los costos de licencias de utilización de espacio público y los costos de administración involucrados.

1.2. **n** es el número de periodos de depreciación para este tipo de infraestructura que corresponde a 240 meses.

1.3. **Tdm** es la tasa de descuento mensual cuyo valor máximo es 1.245% mensuales en pesos reales, equivalente al 16% anual

2. AOMo: es el valor mensual por administración, operación y mantenimiento aplicado a la infraestructura en cuestión en condiciones normales de uso .

3. AOMa: corresponde al valor mensual por administración, operación y mantenimiento adicional causado por la introducción de otro operador en su propia infraestructura.

4. K: es un factor de ponderación de acuerdo al número de operadores que acceden a la infraestructura. Para el caso de postes el valor máximo de K será 0,5. Para el caso de ductos el valor máximo de K será 2.

PARÁGRAFO 1. En cualquier caso, no podrá establecerse un canon de arrendamiento superior a los siguientes techos.

Valor del canon máximo de arrendamiento por operador por espacio en poste de 8 metros por mes = \$3000

Valor del canon máximo de arrendamiento por operador por metro de ducto de 4 pulgadas por mes = \$900

Valor del canon máximo de arrendamiento por operador por metro de ducto de 6 pulgadas por mes = \$ 1500

PARÁGRAFO 2. Estos Valores techo corresponden al año 2002 y deberán ser ajustados en lo sucesivo a partir del primero de Enero de cada año de acuerdo al Índice de Precios al Productor (IPP) del año anterior determinado por el Banco de la República.

PARÁGRAFO 3. Los parámetros y valores de referencia descritos se aplicarán a postes de 8 metros y ductos de 4 y 6 pulgadas de diámetro. Para parámetros diferentes el operador deberá ajustar sus cálculos teniendo en cuenta los costos diferenciales involucrados.

ARTÍCULO 4.2.5.3. NO DISCRIMINACIÓN Y PROHIBICIÓN DE CLÁUSULAS DE EXCLUSIVIDAD.

En ningún evento, los contratos de arrendamiento de los postes y ductos utilizados para la prestación de cualquier servicio de telecomunicaciones podrán incluir cláusulas de exclusividad, limitación de la prestación de servicios soportados sobre la infraestructura o la prohibición de la construcción o instalación de sus propias redes. En todo caso, los contratos deben garantizar el principio de no discriminación.

El propietario de los postes y ductos podrá exigir pólizas o garantías que aseguren razonablemente los daños que puedan ocurrir por la utilización de la infraestructura por parte del operador solicitante. Igualmente, podrá exigir el cumplimiento por parte del operador solicitante de las normas técnicas y de seguridad necesarias que exige a sus propios empleados o contratistas. El incumplimiento de estas normas técnicas y de seguridad por el mismo arrendador se considerará un indicio de práctica anticompetitiva.

ARTÍCULO 4.2.5.4. OBLIGACIÓN DE CAPACIDAD DE RESERVA PARA NUEVOS DUCTOS. En la instalación de nuevos ductos en vías públicas sobre las cuales se establezcan restricciones por un tiempo determinado para la construcción e instalación de redes de servicios públicos, los operadores de telecomunicaciones deberán garantizar una capacidad de por lo menos un 30% de la total instalada, al momento de concluir la obra, para que esté disponible a futuros solicitantes de su utilización.

Dicha capacidad de reserva podrá ser utilizada por el operador que la instaló solamente con la autorización previa de la CRT y cuando el operador demuestre que no existen otros operadores interesados en su utilización y que esta capacidad se requiere para garantizar la continuidad, calidad y la eficiencia en la prestación del servicio.

CAPITULO III**APLICACION DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXION****ARTICULO 4.3.1. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN.**

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

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

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

ARTICULO 4.3.2. OPOSICION A LA INTERCONEXION.

Los operadores sólo podrán negarse u oponerse a otorgar la interconexión solicitada cuando demuestren fundada y razonablemente ante la CRT, en un plazo no mayor de quince (15) días calendario contados a partir de la respectiva solicitud, que la interconexión solicitada causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos operadores deben prestar.

El operador que se niegue a otorgar la interconexión esta obligado a presentar, en su argumentación ante la CRT, las propuestas para solucionar los inconvenientes aducidos.

La CRT en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la negativa de la interconexión solicitada y en caso de no llegarse a un acuerdo entre las partes afectadas, resolverá directamente. Lo resuelto por la CRT será de obligatorio acatamiento por las partes sin perjuicio de las sanciones y acciones a que haya lugar.

ARTICULO 4.3.3. LIMITACION DE LAS OBLIGACIONES DE INTERCONEXION

La CRT, a petición de parte, puede limitar la obligación de interconexión en forma temporal, caso por caso, sólo cuando existan alternativas técnicas y comerciales viables a la interconexión solicitada ó cuando esta interconexión pueda causar un perjuicio a la red del operador interconectante.

ARTICULO 4.3.4. INTERRUPCION DE LA INTERCONEXION

El Comité de Expertos Comisionados de la CRT puede autorizar la interrupción de la interconexión con ocasión de la realización de mantenimiento, pruebas y otras circunstancias razonables tendientes a mejorar la calidad del servicio. Dichas interrupciones deben programarse durante los períodos de baja utilización de la red por parte de los usuarios, buscando siempre que el impacto sobre el servicio sea el mínimo y su duración sea del menor tiempo posible. Los usuarios deben ser informados por lo menos con tres (3) días calendario de anticipación, cuando se programen interrupciones de más de treinta (30) minutos, salvo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito que justifiquen la actuación inmediata del operador. El operador debe justificar todas las interrupciones por escrito ante el Comité de Expertos de la CRT dentro de las cuarenta y ocho (48) horas que siguen a la misma e informarle de las medidas tomadas para restablecer la interconexión y de la fecha prevista para el restablecimiento del servicio.

Cuando la interconexión directa o indirecta ocasione grave perjuicio a la red de un operador o no cumpla con los requisitos técnicos de interconexión, el operador informará a la CRT, la cual puede autorizar la suspensión de la interconexión y ordenar las medidas que los operadores interconectados deben tomar para que sea restaurada la interconexión.

Solo en casos de emergencia, seguridad nacional o caso fortuito, la interconexión puede ser interrumpida sin que medie autorización previa por parte de la CRT.

ARTICULO 4.3.5. TERMINACION DE LA INTERCONEXION

Los operadores que sean parte de un contrato de interconexión pueden darlo por terminado de mutuo acuerdo, siempre que garanticen que no se afectarán los derechos de los usuarios y hayan avisado a la CRT acerca de esta decisión, con no menos de tres (3) meses de anticipación y recibido la correspondiente autorización.

ARTICULO 4.3.6. RENUNCIA A LA SERVIDUMBRE

El operador solicitante puede renunciar a la servidumbre impuesta por la CRT, previa autorización de ésta, caso en el cual la servidumbre dejará de ser obligatoria. La renuncia debe hacerse de buena fe, sin abusar del derecho, en forma tal que no perjudique indebidamente al operador interconectante y no afecte a los usuarios o al servicio.

ARTICULO 4.3.7. INCUMPLIMIENTO DE LA INTERCONEXION. De presentarse incumplimiento sin justa causa, en los términos establecidos por el artículo 1 de la Ley 95 de 1890, de las interconexiones vigentes o de los cronogramas de interconexión previstos en los actos de imposición de servidumbre o en los contratos de interconexión, el tráfico con destino al nodo sin interconectar se podrá enrutar a través de cualquier otra interconexión existente. Esta situación deberá ser informada a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones dentro de las 48 horas siguientes al inicio de dicho reenrutamiento. El operador que incumplió recibirá únicamente el valor del cargo de acceso a que tendría derecho si se hubiere dado la interconexión y deberá asumir los costos de transporte de la comunicación.

En estos casos, el operador afectado únicamente podrá reenrutar el tráfico hacia los nodos en donde se presentó el incumplimiento, hasta tanto se provea la interconexión definitiva. Cualquier uso indebido del reenrutamiento del tráfico, será considerado como una grave violación al régimen de interconexión y la CRT ordenará su suspensión inmediata, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar.

(**ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 536/02 ART 1**)

ARTÍCULO 4.3.8. ESQUEMA DE ACTUALIZACION DE LOS CARGOS DE ACCESO: A partir del primero de enero de 2002 los cargos de acceso por uso y por capacidad de que trata la presente Resolución se actualizarán mensualmente de acuerdo con el Anexo 008 de la presente Resolución y con la siguiente expresión:

$$\text{Cargo de acceso}_{(t+1)} = \text{Cargo de acceso}_t * (1 + \Delta\text{IAT}_t) * (1 - \text{Productividad}_{t+1} \%)$$

En donde:

Cargo de acceso _(t + 1)	=	Cargo de acceso en el mes t + 1
Cargo de acceso _t	=	Cargo de Acceso en el mes t
Productividad _{t+1} %	=	Productividad de la industria igual al 2% anual. Este índice se incluirá en la anterior expresión únicamente en los meses de enero de cada año
ΔIAT_t	=	Variación porcentual en el Índice de Actualización Tarifaria en el mes t

PARAGRAFO.- Para la actualización de los cargos de acceso, la variación en el IAT se calculará con los promedios aritméticos de los últimos doce meses de cada índice.

CAPITULO IV**NEGOCIACION DIRECTA E IMPOSICION DE SERVIDUMBRES****ARTICULO 4.4.1. PLAZO DE NEGOCIACION DIRECTA**

Los operadores solicitante e interconectante contarán con un plazo de treinta (30) días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud de interconexión con los requisitos exigidos en la

presente resolución, para lograr llegar a un acuerdo directo y celebrar el contrato de interconexión con la información que aquí se exige.

ARTICULO 4.4.2. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

La solicitud de acceso, uso e interconexión que presente el operador solicitante, para ser considerada como tal, debe contener la siguiente información:

1. Acreditación de su título habilitante como operador de telecomunicaciones, expedido por la autoridad competente.
2. La capacidad y tecnología deseada, así como los requisitos de calidad en cada punto de interconexión.
3. El punto o puntos de interconexión requeridos y/o nodos asociados.
4. Las especificaciones técnicas de interfaces, en especial en lo relacionado con tráfico, niveles esperados de servicio, planes técnicos básicos, protocolos y demás información que determine el dimensionamiento de la red.
5. El cronograma según el cual el solicitante desea disponer del acceso, uso e interconexión, así como la fecha de iniciación del tráfico a través de la interconexión.
6. Necesidad de servicios adicionales y espacio físico que requiera la interconexión en las instalaciones del operador interconectante.
7. Planeación de necesidades de capacidad para la interconexión, con sus respectivos cronogramas, así como proyecciones de tráfico para un período de dos (2) años a partir de la fecha propuesta de inicio de la interconexión.
8. Características técnicas de los equipos de conmutación y transmisión asociados al nodo de acceso a la interconexión.
9. Término de duración de la interconexión solicitada.
10. Compromiso de confidencialidad.

El operador interconectante puede solicitar, a su juicio, información adicional a la expuesta en el presente artículo, pero en ningún evento dicha información adicional se considerará como requisito para estudiar y dar trámite a la solicitud de acceso uso e interconexión o para ampliar los plazos de negociación directa de la misma.

ARTICULO 4.4.3. SOLICITUD DE FACILITACION A LA CRT

Durante el plazo de negociación directa, los operadores solicitante e interconectante pueden, de mutuo acuerdo, solicitar la mediación del comité de Expertos Comisionados de la CRT para facilitar el logro del acuerdo de interconexión.

ARTICULO 4.4.4. INTERCONEXION PROVISIONAL

Los operadores pueden solicitar la interconexión provisional de sus redes con las de otro operador, mientras se adelantan las formalidades de negociación y contratación correspondientes.

En caso de que no se llegue a un acuerdo sobre la interconexión provisional, la CRT puede imponer en forma inmediata, previa solicitud de parte interesada o de oficio, la servidumbre provisional de interconexión.

El operador solicitante cubrirá los costos de la interconexión, sin perjuicio que la parte que corresponda al operador interconectante sea reembolsada al operador solicitante, como parte del acuerdo de interconexión final o imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión.

ARTICULO 4.4.5. SOLICITUD DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

Vencido el plazo de la negociación directa entre los operadores interconectante y solicitante y si no se ha logrado un acuerdo, el Director Ejecutivo de la CRT, previa solicitud de uno de los operadores, iniciará el proceso para imponer, por medio de resolución, la servidumbre de acceso, uso e interconexión correspondiente.

En la solicitud escrita que al efecto debe elevarse a la CRT, el operador u operadores interesados deben manifestar que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia, así como aquellos en los que haya acuerdo, y acompañarla con su oferta final. Si alguna de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, con lo cual se le da fin al proceso.

ARTICULO 4.4.6. TRASLADO DE LA SOLICITUD DE IMPOSICION DE SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, el Director Ejecutivo de la CRT correrá traslado de la misma al otro operador, quien dispondrá de cinco (5) días hábiles para formular sus observaciones, comentarios, presentar y solicitar pruebas, y enviar su oferta final.

ARTICULO 4.4.7. OFERTA FINAL PARA IMPOSICION DE SERVIDUMBRE

La oferta final de que trata los artículos anteriores debe presentarse debidamente sustentada por cada operador. Si cualquiera de las partes no presenta su oferta final en el plazo establecido, la CRT impondrá la servidumbre teniendo en cuenta únicamente la oferta de la parte que cumplió, dando fin al proceso de esta manera.

ARTICULO 4.4.8. ETAPA DE MEDIACION

Presentadas las ofertas finales y la solicitud de que trata el Artículo 4.4.5. del presente título, el Director Ejecutivo de la CRT, dentro del término de tres (3) días, fijará la fecha para la realización de la audiencia que de inicio a la etapa de mediación, con el fin de que las partes solucionen sus diferencias. En caso de que no se llegue a un acuerdo en la primera audiencia de mediación, el Director Ejecutivo puede convocar a una o más audiencias adicionales.

Los representantes de las empresas que asistan a estas audiencias, deben estar facultados para comprometer a sus representadas en todos los aspectos relacionados con la interconexión. De cada audiencia se levantará el acta respectiva, en la cual se consignarán los acuerdos parciales o los nuevos puntos sobre los cuales se haya logrado acuerdo y sobre las divergencias que persistan.

Si alguna de las empresas no asiste y no puede justificar su inasistencia, se decidirá teniendo en cuenta la oferta final de la empresa cumplida. La desatención a las citaciones o a los dictámenes de las audiencias se considerará como una infracción al régimen de interconexión que puede ser investigado y sancionado por parte de las autoridades competentes. En caso de llegarse a un acuerdo en esta etapa, debe firmarse el contrato de interconexión dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del acuerdo.

Las audiencias de mediación que se realicen no interrumpirán los términos de la imposición de servidumbre de interconexión.

ARTICULO 4.4.9. PRACTICA DE PRUEBAS

Recibidas las ofertas finales de interconexión, la CRT procederá a decretar de oficio o a petición de cualquiera de los operadores, las pruebas que estime convenientes. En caso de que se requiera de dictamen pericial, el término señalado para la práctica de las pruebas empezará a correr desde el día siguiente a la fecha en la cual se posesionen los peritos designados.

Los costos por la intervención del perito o peritos se definirán ciñéndose a lo que estos demuestren que ganan en actividades similares, y serán cubiertos por partes iguales entre la autoridad y quien pidió la prueba, al término de tres días siguientes a la posesión del perito o al finalizar su trabajo, según se acuerde. El costo por la práctica de pruebas decretadas de oficio, será asumido por la CRT.

El Comité de Expertos Comisionados de la CRT mantendrá un listado de peritos disponibles según su profesión, especialización y experiencia.

ARTICULO 4.4.10. IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN

La CRT decidirá la imposición de la servidumbre de acceso, uso e interconexión, mediante el correspondiente acto administrativo, en un término máximo de treinta (30) días hábiles, a menos que se requiera la práctica de pruebas.

Para efectos de la definición de las condiciones comerciales, técnicas, operativas y económicas de acceso, uso e interconexión, la CRT se ceñirá a los resultados de las pruebas aportadas y analizadas, a

los lineamientos y definiciones sobre estos aspectos contenidas en la presente Resolución y al experticio del perito.

En dicho acto administrativo, la CRT decidirá los plazos máximos para implementar la interconexión.

ARTICULO 4.4.11. CONTENIDO DE LA OFERTA BASICA DE INTERCONEXION - OBI - Y DE LOS CONTRATOS Y SERVIDUMBRES DE ACCESO, USO E INTERCONEXION

La Oferta Básica de Interconexión - OBI, y los contratos y servidumbres de interconexión, deben contener por lo menos la siguiente información:

- 1. Parte General:** Descripción de los servicios y facilidades de interconexión, de los servicios adicionales y de la provisión de instalaciones no esenciales incluyendo las requeridas para la interconexión y sus precios debidamente desglosados; los procedimientos que serán utilizados para el intercambio de la información necesaria para el buen funcionamiento y la adecuada calidad de las redes o de los servicios de telecomunicaciones; las medidas a tomar por cada una de las partes para garantizar la privacidad de las comunicaciones de los usuarios y de la información manejada en las mismas, cualquiera que sea su naturaleza y su forma; los procedimientos a seguir para el intercambio de cuentas, aprobación de facturas y liquidación y pago de las mismas; la duración del contrato o servidumbre y procedimientos para su renovación; el procedimiento para revisar el contrato; los mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con la interconexión; las causales para la suspensión o terminación del contrato o servidumbre de interconexión; los cargos de acceso y uso de la red, cuando a ello haya lugar; el cronograma de labores o desarrollo de la interconexión; las garantías; y las sanciones por incumplimiento.
- 2. Anexo Técnico Operacional:** Información referente a las características técnicas y ubicación geográfica de los puntos y/o nodos de interconexión, indicando para cada uno de ellos la capacidad disponible para la interconexión; las ubicaciones y sus términos; los diagramas de interconexión de los sistemas; las características técnicas de las señales a transmitir y de las interfaces; los requisitos de capacidad de los sistemas involucrados; los índices apropiados de calidad del servicio y la disponibilidad de los mismos; la responsabilidad con respecto a la instalación, prueba, operación y mantenimiento de equipos y enlaces; las formas y procedimientos para la provisión de otros servicios entre las partes, tales como operación, administración y mantenimiento, llamadas de emergencia, asistencia de operadora, información automatizada para el usuario, información de directorio, tarjetas de llamada, servicios de red inteligente y otros que se consideren necesarios; los procedimientos para detectar y reparar averías, así como la estimación de índices promedio aceptables para los tiempos de detección y reparación; la fecha o plazo en que se completarán las facilidades necesarias para la interconexión y en que los servicios solicitados estén disponibles para el uso y con los niveles de calidad exigidos; los procedimientos para intercambiar información referente a cambios en la red que afecten a las partes interconectadas, junto con plazos razonables para la notificación y la objeción por la otra parte interesada.
- 3. Anexo Económico Financiero:** Información referente a la responsabilidad, procedimientos y obligaciones para la facturación y recaudo de los cargos derivados de la interconexión, así como su valor, los plazos y sanciones por incumplimiento en los mismos; el tratamiento de los reclamos por facturación; los cargos de acceso y uso y las bases para la liquidación de los mismos, de conformidad con lo establecido por la CRT al respecto; los sistemas de medición y reconocimiento de los cargos de acceso y las formas de pago.

ARTICULO 4.4.12. MODIFICACION FORZADA DE LOS CONTRATOS

La CRT puede obligar a las partes firmantes de un contrato de interconexión a la modificación del mismo, cuando contenga acuerdos o prácticas contrarios a la libre competencia, implique discriminación o cuando la modificación sea precisa para garantizar el interfuncionamiento de las redes y la interoperabilidad de los servicios.

ARTICULO 4.4.13. INTERVENCION DE LA CRT EN LA EJECUCION Y MODIFICACION DE LA INTERCONEXION

Durante el período de ejecución de los contratos de acceso, uso e interconexión o la vigencia del acto administrativo que impuso la servidumbre, previa petición de parte interesada, la CRT puede revisar o modificar las condiciones existentes e imponer nuevas obligaciones a las partes, previo cumplimiento del trámite previsto para la negociación directa.

ARTICULO 4.4.14. TERMINO Y REVISION DE LAS INTERCONEXIONES

Las interconexiones tendrán una vigencia de diez (10) años, prorrogables por términos iguales mientras los operadores interconectantes y solicitantes no acuerden algo diferente y no opere ninguna de las causales de terminación, a menos que el término del título habilitante de alguno de los operadores sea inferior, en cuyo caso será igual al término de vigencia del mismo.

ARTICULO 4.4.15 COMITE MIXTO DE INTERCONEXION -CMI-

En los contratos de interconexión o en los actos administrativos de imposición de servidumbre de acceso, uso e interconexión, se establecerá la conformación de un comité Mixto de interconexión que tendrá la función de vigilar el desarrollo de la interconexión y de servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos. El Comité Mixto de interconexión estará compuesto paritariamente por representantes de ambos operadores.

Sólo cuando dicho Comité no llegue a acuerdos directos, los cuales deben discutirse dentro de un plazo de treinta (30) días calendario, los representantes legales de los operadores pueden solicitar la intervención de la CRT. En cada reunión del Comité Mixto de que trata el presente artículo, se levantarán actas sobre los temas tratados.

ARTICULO 4.4.16. PROCESO DE NEGOCIACION DEL SERVICIO DE FACTURACION Y RECAUDO

Los operadores negociarán con otros operadores las condiciones y el precio por los servicios de facturación, recaudo y recepción de reclamos, de acuerdo con el procedimiento de negociación establecido en el presente título. Si no hubiere acuerdo en las condiciones de facturación y recaudo en un plazo de cuarenta y cinco (45) días calendario, la CRT fijará, por decisión motivada, dichas condiciones dentro de los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a la solicitud de parte en tal sentido.

ARTICULO 4.4.17. TRANSFERENCIAS ENTRE OPERADORES

Los operadores acordarán el plazo para realizar la conciliación de cuentas y la transferencia de las sumas recaudadas, a menos que entre ellos se haya pactado que la transferencia se haga sobre las sumas facturadas. Si no hay acuerdo entre las partes, el operador que recaude debe realizar las transferencias al operador beneficiario en un plazo no superior a cuarenta (40) días calendario, contados a partir de la fecha límite estipulada en el contrato o servidumbre, para la recepción de la información requerida para facturar. Si la transferencia no se efectúa en los términos y plazos previstos, se reconocerán al operador beneficiario intereses de mora sobre las sumas dejadas de transferir, sin perjuicio de las facultades que la entidad de control y vigilancia correspondiente tenga para imponer las sanciones a que haya lugar.

**TITULO V
TARIFAS**

(TITULO MODIFICADO POR LA RES 253/00 ART 1.)

CAPITULO I**GENERALIDADES DEL REGIMEN**

ARTICULO 5.11. AMBITO DE APLICACION DEL REGIMEN DE TARIFAS. El presente régimen de tarifas se aplica a todos los operadores de servicios de telecomunicaciones de conformidad con el Artículo 28 del Decreto 2167 de 1992, la Ley 142 de 1994, el artículo 37 del Decreto 1130 de 1.999, la Ley 555 de 2000 y las demás normas que los adicionen, modifiquen o complementen.

ARTICULO 5.12. OBJETO DEL REGIMEN DE TARIFAS. El objeto del presente régimen es establecer los criterios, parámetros y metodologías para el cálculo y/o fijación de las tarifas de los diferentes servicios, con el fin de orientar las tarifas a costos eficientes para la protección de los usuarios, promover la sana competencia y el desarrollo y eficiencia del sector, e incrementar la cobertura y el servicio universal.

ARTÍCULO 5.13. REGÍMENES DE REGULACIÓN. Se fijan tres regímenes tarifarios aplicables a los operadores de los servicios de telecomunicaciones: régimen de libertad, régimen vigilado y régimen regulado.

5.13.1. Régimen de Libertad. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios.

5.13.2. Régimen Vigilado. Régimen de tarifas mediante el cual los operadores de telecomunicaciones determinan libremente las tarifas a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

5.13.3. Régimen Regulado. Régimen de tarifas mediante el cual la CRT fija los criterios y metodologías con arreglo a los cuales los operadores de telecomunicaciones determinan o modifican los precios máximos para los servicios ofrecidos a sus suscriptores y/o usuarios. Las tarifas sometidas a este régimen deberán ser registradas en la CRT, sin perjuicio de otros registros establecidos en la ley.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 304/00 ART 1)

ARTÍCULO 5.14 CRITERIOS GENERALES DEL RÉGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deben fijarse de acuerdo con las normas establecidas para cada servicio y con base en los siguientes criterios:

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 304 ART 2)

5.14.1. Todos los operadores involucrados en una comunicación tendrán derecho a percibir una justa compensación por la misma.

5.14.2. Ningún operador podrá recibir varios pagos por la prestación de un mismo servicio;

5.14.3. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán reflejar los costos de la prestación de dichos servicios, más una utilidad razonable;

5.14.4. Las tarifas de los servicios de telecomunicaciones deberán ser integrales, de modo que incluyan la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada.

5.14.5. Todos los servicios de telecomunicaciones estarán sometidos al régimen de libertad de tarifas, excepto en los casos señalados en este Título o cuando la CRT resuelva lo contrario;

5.14.6. En ningún caso los operadores de telecomunicaciones podrán cobrar tarifas predatorias;

CAPITULO II**TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA - TPBC**

ARTICULO 5.2.1. REGIMEN TARIFARIO Las tarifas de los servicios de TPBC estarán sometidas al

régimen vigilado de tarifas a menos que la CRT establezca lo contrario.

TARIFAS DE LOS SERVICIOS DE TPBC LOCAL

ARTICULO 5.2.2. CONDICIONES PARA FIJAR LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS TPBCL. Cada operador podrá ofrecer a sus usuarios diferentes alternativas o planes tarifarios. Los planes diseñados por los operadores de TPBCL estarán sujetos a las siguientes pautas:

5.2.2.1. Los operadores podrán diseñar planes que incluyan el empaquetamiento de diferentes servicios, sin perjuicio de las normas de la promoción de la competencia en la ley y en la presente Resolución.

5.2.2.2. Los operadores que tengan una participación igual o superior al 60% en el respectivo mercado relevante o cuando, a juicio de la CRT, no exista suficiente competencia en dicho mercado, deberán ofrecer un plan tarifario básico que estará sometido al régimen regulado de tarifas.

5.2.2.3. Los operadores de los servicios de TPBCL que tengan una participación igual o superior al 60% del respectivo servicio en el mercado relevante podrán demostrar que existe suficiente competencia en dicho mercado, caso en el cual la CRT, luego del análisis respectivo, podrá excluir su plan tarifario básico del régimen de libertad regulada de tarifas.

ARTICULO 5.2.3. PLAN TARIFARIO BASICO DE TPBCL. Para el cálculo de las tarifas que se aplicarán en el plan tarifario básico para el servicio de TPBCL al que se refiere el numeral 5.2.2.2, deberán seguirse las disposiciones previstas en los Anexos 005, 006 y 007 de la presente resolución.

PARAGRAFO: ~~(PARÁGRAFO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)~~

CAPITULO III

FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

ARTICULO 5.3.1 FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA TPBCL- Los factores de subsidios y contribuciones establecidos en la presente resolución aplicarán a todos los planes tarifarios de los servicios de TPBCL, el componente local de TPBCL y el componente local de TMR. Para su cálculo y aplicación se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

5.3.1.1. Los factores de contribución que se aplican a los estratos V, VI e Industrial y Comercial deberán mantenerse en sus porcentajes actuales hasta el 31 de diciembre del 2001 y podrán aplicarse a los cargos de conexión, fijo y de consumo. A partir de dicha fecha se ajustarán a los topes establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996 y en ningún caso serán inferiores al 20%.

5.3.1.2. Cuando los factores de contribución actuales excedan de 20% para el estrato V, 25% para el estrato VI y 30% para la categoría Industrial y Comercial, deberán reducirse hasta los valores anteriormente enunciados, los que permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre del año 2001. Después de esta fecha deberán ser ajustados a los límites previstos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996 y aquellas que las modifiquen, adicionan o sustituyan.

5.3.1.3. Los subsidios actualmente aplicados a los estratos I II y III deberán ajustarse linealmente hasta alcanzar, el 31 de diciembre del 2001, los límites establecidos en las Leyes 142 de 1994 y 286 de 1996. Para usuarios de los estratos I II y III solo se subsidiará los cargos de conexión y fijo y, el consumo básico de subsistencia.

5.3.1.4. Los montos de los subsidios o contribuciones deberán aparecer discriminados en la factura al usuario.

~~(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 304 ART 3)~~

ARTICULO 5.3.2. FACTORES DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCION PARA LOS OPERADORES SOMETIDOS AL REGIMEN VIGILADO. Los operadores de TPBCL y TPBCL que cuyas tarifas estén sometidas al régimen vigilado, aplicarán como factores máximos de subsidios, los límites previstos en el artículo 99.6 de la Ley 142 de 1994 y utilizarán para el cálculo el procedimiento del Artículo 5.3.4 de la presente Resolución. Los factores de contribución para los estratos V, VI y la

categoría Industrial y Comercial serán iguales a los aplicados por el operador dominante en su respectivo mercado relevante o, en su defecto, el del operador establecido.

ARTICULO 5.3.3. CONSUMO BASICO DE SUBSISTENCIA. Los operadores deberán dar cumplimiento a las restricciones previstas en la Ley 142 de 1994 en lo referente al otorgamiento de subsidios, entre otras lo relativo al consumo básico o de subsistencia, el cual corresponde a doscientos cincuenta (250) impulsos por mes ó al equivalente en la medida seleccionada por el operador.

ARTICULO 5.3.4. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LOS BALANCES TRIMESTRALES ENTRE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Si el monto recaudado por concepto de las contribuciones de los usuarios de los estratos 5, 6 e industrial y comercial es inferior al monto aplicado por concepto de subsidios a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, el operador podrá disminuir los subsidios que se deberán aplicar para el siguiente trimestre, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. Eliminar subsidios para el estrato III, en primera instancia y en caso de requerirse, disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I y II; o
- b. Disminuir proporcionalmente los subsidios de los estratos I, II y III.

(**ARTÍCULO SUBROGADO POR LA RES 489/02 ART 10**)

CAPITULO IV

MEDICION Y FACTURACION DE TPBCL

ARTICULO 5.4.1. MEDICION Y FACTURACION. La facturación y medición por el consumo del servicio de TPBCL y TPBCLE en su componente local, se deberá tasar, tarificar y facturar a sus usuarios, utilizando alguna de las siguientes alternativas:

- a) Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarificar y facturar el consumo en impulsos de 180 segundos utilizando el método Karlsson Modificado.
- b) Los operadores de TPBCL podrán tasar, tarificar y facturar a sus usuarios por el consumo del servicio, en minutos y fracción de minutos o en segundos.

ARTICULO 5.4.2. (**ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10**)

ARTICULO 5.4.3. (**ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10**)

CAPITULO V

REGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL EXTENDIDA (TPBCLE)

ARTICULO 5.5.1 COMPONENTES DE LAS TARIFAS DE TPBCLE.- Las tarifas del servicio de TPBCLE tendrán un componente por el servicio local y otro componente por distancia.

ARTICULO 5.5.2 COMPONENTE LOCAL DEL SERVICIO DE TPBCLE.- El componente local del servicio TPBCLE se someterá a las mismas reglas y criterios del servicio de TPBCL.

ARTICULO 5.5.3 COMPONENTE POR DISTANCIA DEL SERVICIO DE TPBCLE. El componente por distancia del servicio de TPBCLE estará sometido al régimen vigilado de tarifas.

ARTICULO 5.5.4 (**ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10**)

CAPITULO VI**REGIMEN TARIFARIO SERVICIO DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA DE LARGA DISTANCIA (TPBCLD)**

ARTICULO 5.6.1. REGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas del servicio de TPBCLD estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

ARTICULO 5.6.2. TARIFAS PARA LOS MUNICIPIOS NBI. Los municipios con altos índices de necesidades básicas insatisfechas (NBI) según la lista que proporcione el Departamento Nacional de Planeación (DNP), tendrán una tarifa de TPBCLD reducida al menos en un 20%, para sus llamadas salientes.

ARTICULO 5.6.3. TARIFAS A LOS USUARIOS DE TPBCLD. El operador de TPBCLD podrá ofrecer a sus usuarios planes tarifarios, descuentos, precios diferenciales de horario u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a los operadores de TPBCLD de sus obligaciones frente a terceros. En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia

ARTICULO 5.6.4. (**ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10**)

CAPITULO VII**SERVICIO DE TELEFONIA MOVIL RURAL (TMR)**

ARTICULO 5.7.1 REGIMEN DE TARIFAS. Las tarifas del servicio de TMR estarán sometidas al régimen vigilado de tarifas.

CAPITULO VIII**SERVICIOS DE TELEFONIA MOVIL
(TMC Y PCS)**

ARTICULO 5.8.1. REGIMEN TARIFARIO DE TELEFONIA MOVIL. Los servicios de telefonía móvil (TMC y PCS) estarán sometidos al régimen vigilado de tarifas. En consecuencia, los operadores de telefonía móvil podrán aplicar a sus abonados estructuras tarifarias que incluyan descuentos, franquicias de tiempo, precios diferenciales de horario u otras condiciones especiales. Lo anterior no exime a estos operadores de sus obligaciones frente a terceros. En todo caso las tarifas no podrán ser contrarias a la libre y sana competencia.

ARTICULO 5.8.2. TARIFAS PARA LAS LLAMADAS SALIENTES QUE UTILICEN LA RTPC DE LARGA DISTANCIA. Los abonados de los servicios de telefonía móvil pagarán, por las llamadas que realicen y que utilicen la RTPC de larga distancia, un cargo correspondiente al uso de la Red Móvil, fijado por el operador de dicha red y el cargo por el servicio de larga distancia, facturado por el operador de este servicio, a través del operador móvil, de acuerdo con las tarifas que se encuentren vigentes.

PARÁGRAFO.- Los operadores de redes de TMC y PCS en ningún caso tendrán derecho a participaciones por las llamadas de larga distancia que efectúen sus abonados usando la RTPC de larga distancia, pero tendrán derecho a percibir el cargo de acceso y uso de las redes de TMC y PCS previsto en el artículo 5.10.6 de la presente Resolución. Estos operadores deberán servir de intermediarios para el recaudo de la facturación del operador de larga distancia, de acuerdo con lo establecido en el presente artículo.

(**PARÁGRAFO MODIFICADO POR LA RES 304 ART 5**)

ARTICULO 5.8.3. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)

CAPITULO IX

SERVICIOS DE ACCESO TRONCALIZADO (TRUNKING)

ARTICULO 5.9.1. REGIMEN TARIFARIO DEL SERVICIO DE ACCESO TRONCALIZADO. Los servicios de acceso troncalizado (Trunking) se encuentran en régimen de libertad de tarifas.

ARTICULO 5.9.2. INFORMACION SOBRE TARIFAS A SUSCRIPTORES.- Los operadores del servicio de acceso troncalizado (Trunking), deberán informar a sus suscriptores de manera previa, los ajustes o modificaciones a las tarifas del servicio para lo que utilizarán medios idóneos de difusión y divulgación de las mismas.

ARTICULO 5.9.3. INFORMACION A USUARIOS: Los prestadores del servicio de acceso troncalizado (Trunking), deberán incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada desde la red de otro operador, que aplicarán las tarifas de este servicio, creando un mecanismo de aceptación que permita al usuario la opción de utilizar o rechazar el servicio.

CAPITULO X

(CAPÍTULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)

CAPITULO XI

REGIMEN TARIFARIO Y DE FACTURACION DEL SERVICIO DE RADIOMENSAJES PRESTADO A LOS USUARIOS DE TPBC

ARTICULO 5.11.1. MODALIDADES DE PAGO. Los operadores de radiomensajes podrán aplicar, entre otras, las siguientes modalidades tarifarias:

5.11.1.1. Modalidad Convencional (MC): Modalidad bajo la cual el suscriptor del servicio de radiomensajes paga unas tarifas al operador que le brinda este servicio.

5.11.1.2. Modalidad No Convencional: El que llama paga (LLP). Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje.

5.11.1.3. Modalidad Mixta: Modalidad bajo la cual los operadores de radiomensajes podrán establecer simultáneamente tarifas pagaderas por los usuarios de TPBC, TMC y otros servicios de telecomunicaciones que envían el mensaje y tarifas pagaderas por el suscriptor del servicio de radiomensajes.

PARAGRAFO: En las modalidades No Convencional y Mixta, el operador de radiomensajes deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio.

ARTICULO 5.11.2. REGIMEN DE REGULACION TARIFARIA. Las tarifas aplicadas a los usuarios de TPBC y TMC por la provisión del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixtas estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas. Las tarifas cobradas a los usuarios bajo la modalidad convencional estarán sometidas al régimen de libertad de tarifas.

ARTICULO 5.11.3. ACUERDOS ENTRE OPERADORES. Los operadores de radiomensajes, de TPBC y otros servicios de telecomunicaciones fijarán de mutuo acuerdo, las condiciones para poder brindar a los usuarios las modalidades no convencional y mixta. Estos acuerdos estarán sujetos al principio de no discriminación.

ARTICULO 5.11.4. FACTURACION: Cuando se facture a los usuarios de TPBC por la prestación de un servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional y mixta se deberá discriminar cada utilización del servicio, incluyendo fecha, hora, nombre del operador de radiomensajes o número de PABX y la respectiva medición.

ARTICULO 5.11.5. MEDICION Y TASACION: Bajo las modalidades no convencional y mixta, la medición podrá ser por mensajes o por tiempo de la duración de la llamada.

ARTICULO 5.11.6. TRATAMIENTO NO DISCRIMINATORIO: Los acuerdos entre los operadores de TPBC y de radiomensajes se sujetarán a lo dispuesto en la presente Resolución y se regirán por los principios de neutralidad, no-discriminación e igualdad de acceso.

ARTICULO 5.11.7. INDEPENDENCIA DE COBROS: De conformidad con el artículo 147 de la ley 142 de 1994, no se podrá suspender el servicio de TPBC, por el incumplimiento en el pago del servicio de radiomensajes bajo las modalidades no convencional o mixta.

ARTICULO 5.11.8. NUMERACIÓN: Para las modalidades no convencional y mixta solo se podrá utilizar la numeración de que trata el numeral 10.2 del Plan de Numeración del Decreto 554 de 1.998 asignada por la entidad competente a los operadores de TPBC.

CAPITULO XII

TARIFAS CON PRIMA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO 5.12.1. DEFINICION. Tarifa con prima es aquella cobrada por la prestación de servicios cursados por un número 90XXXXXXX, de que trata el numeral 10.2.2. del Anexo del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, a través del cual se ofrece información general, entretenimiento, consulta y asesoría profesional.

ARTICULO 5.12.2. REGIMEN TARIFARIO. Las tarifas aplicadas a los usuarios de telecomunicaciones por la provisión de servicios que cobran tarifa con prima estarán sometidas al régimen de libertad vigilada de tarifas.

ARTICULO 5.12.3. INFORMACION SOBRE TARIFAS: El prestador de servicios de tarifas con prima, deberá incluir un mensaje previo que informe al usuario que origina la llamada, el valor de la tarifa que pagará, creando un mecanismo de aceptación mediante el cual se le dé al usuario la opción de utilizar o no el servicio. En este mensaje se deberá hacer mención a que los menores de edad deberán tener autorización expresa de sus padres o un adulto responsable; o que de acuerdo con su naturaleza tienen prohibido su uso.

PARAGRAFO. En la publicidad de los servicios de tarifas con prima, deberá aparecer en forma clara y destacada el valor de la tarifa a ser cobrada. Asimismo, si la publicidad se hace en televisión, el comercial deberá incluir en audio el valor de la tarifa. En la publicidad de los servicios de tarifa con prima en los cuales se ofrezca información o entretenimiento con contenido pornográfico, morboso o que incite a la violencia, deberá advertirse que los mismos no podrán ser prestados a menores de edad.

ARTICULO 5.12.4. INTEGRALIDAD DE LA TARIFA CON PRIMA: El valor de la tarifa facturada al abonado por utilización de servicios para los que se estipule que cobren tarifas con prima deberá ser integral, de modo tal que incluya la totalidad de los cargos causados por concepto de la llamada y de los servicios de información, entretenimiento, consulta o asesoría profesional prestados.

ARTICULO 5.12.5. MEDICION Y TASACION. En caso que la tarifa se aplique sobre la duración de la llamada, la tasación se hará por minuto o fracción de minuto de duración de la llamada completada, y solo empezará a tasarse a partir del momento en que el usuario acepte continuar con la llamada.

ARTICULO 5.12.6. (ARTICULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)

ARTICULO 5.12.7. (ARTICULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)

ARTICULO 5.12.8. NUMERACIÓN: Para la prestación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, solo se podrá utilizar la numeración de que trata el anexo del plan de numeración del decreto 554 de 1998 o las normas que lo adicionen modifiquen o sustituyan'.

CAPITULO XIII

REGISTRO DE TARIFAS E INFORMACION ESTADISTICA

ARTICULO 5.13.1. REGISTRO DE TARIFAS. Las tarifas y demás condiciones comerciales de los planes tarifarios sometidas a régimen regulado o vigilado, deberán ser registradas por lo operadores ante la CRT, registro que será de carácter público y en ningún caso produce efectos constitutivos.

Los operadores deberán registrar las tarifas en un término de cinco (5) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de dicha tarifa.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 304 ART 6)

ARTICULO 5.13.2. PUBLICIDAD POR PARTE DE LA CRT. Las tarifas registradas serán difundidas a través del órgano de publicidad que la CRT establezca para tales fines. De igual modo, a solicitud de cualquier interesado, la Coordinación Ejecutiva de la CRT expedirá la información relativa a las tarifas de los diferentes servicios registrados por los operadores.

ARTICULO 5.13.3. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)

ARTICULO 5.13.4. REMISION DE INFORMACION ESTADISTICA DE TPBCL Y TPBCLE.- Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán reportar a la CRT con una periodicidad trimestral correspondiente a los meses de Enero, Febrero y Marzo; Abril, Mayo y Junio; Julio, Agosto y Septiembre; y Octubre, Noviembre y Diciembre, en el formato correspondiente para cada tipo de servicio, la información que incluya las estadísticas mensuales de: facturación, tráfico y número de líneas desagregadas por estrato socioeconómico, tipo de servicio y cargo tarifario. Esta información deberá remitirse durante los treinta (30) días calendario siguientes al trimestre correspondiente.

ARTICULO 5.13.5. REMISION DE INFORMACION ESTADISTICA DE TPBCLD Todos los operadores de los servicios de TPBCLD, deberán reportar a la CRT y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) dentro de los veinte (20) días siguientes a cada trimestre finalizado en marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año, la información que incluyan las estadísticas mensuales relacionadas con las diez (10) rutas de mayor tráfico cursado por las llamadas efectivamente terminadas tanto en LDN como LDI, el reporte deberá discriminar la cantidad de minutos cursados y el valor facturado por los mismos. La información correspondiente a las demás rutas se deberá enviar en forma consolidada.

PARAGRAFO.- Los operadores de TPBCLD, deberán tener disponible en sus bases de datos información detallada sobre el total de rutas de LD, tanto nacional como internacional, del tráfico cursado por las mismas, discriminada en forma mensual. La CRT podrá solicitar en cualquier momento dicha información, que deberá ser remitida en los siguientes cinco (5) días a la recepción de la solicitud por parte de los operadores.

CAPITULO XIV

OTRAS DISPOSICIONES

ARTICULO 5.14.1. SANCION POR PRACTICAS RESTRICTIVAS.

ARTICULO 5.14.2. PRACTICAS TARIFARIAS QUE CONSTITUYEN ABUSO DE LA POSICION DOMINANTE.

(ARTÍCULOS DEROGADOS POR LA RES 304 ART 9)

ARTICULO 5.14.3. (ARTÍCULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10)

ARTICULO 5.14.4. ([ARTICULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10](#))

ARTICULO 5.14.5. ([ARTICULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10](#))

ARTICULO 5.14.6. REGIMEN TARIFARIO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVES DE TELEFONOS PUBLICOS. Las tarifas de los servicios prestados a través de teléfonos públicos estarán bajo el régimen vigilado. Solo se podrá cobrar al usuario por llamada completada.

ARTICULO 5.14.7. ([ARTICULO DEROGADO POR LA RESOLUCIÓN 489 ART 10](#))

ARTICULO 5.14.8 GRADUALIDAD DE TARIFAS PARA USUARIOS QUE HAYAN CAMBIADO DE ESTRATO. Las empresas prestadoras de los servicios de TPBCL y/o TPBCLE aplicarán a aquellos usuarios que cambien de estrato, de acuerdo con la estratificación que adopten los municipios según lo establecido por el Departamento Nacional de Planeación, las tarifas correspondientes al nuevo estrato en forma gradual y lineal, en un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la fecha de aplicación de las estratificaciones adoptadas.

ARTICULO 5.14.9 PLAZO MAXIMO DE ADECUACIÓN. Salvo disposición en contrario, los operadores de los servicios de telecomunicaciones deberán adecuarse a las disposiciones contenidas en la presente Resolución en un plazo máximo de dos (2) meses contados a partir de la expedición de la misma.

TITULO VI**OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TPBC****CAPITULO I****OBLIGACIONES GENERALES**

ARTICULO 6.1.1. PRINCIPIOS APLICABLES. En desarrollo de los fines de intervención del Estado en los servicios públicos y la explotación de redes de telecomunicaciones, la prestación de los servicios de TPBC se efectuará con respeto a los principios de igualdad, transparencia, no discriminación, continuidad, adaptabilidad y permanencia, y conforme a los criterios de calidad, sana competencia e interconexión de redes establecidos por la CRT y en todo evento respetando los derechos de los usuarios de los mismos.

Los servicios de TPBC deberán ofrecerse y prestarse evitando en todo momento los abusos de posición dominante frente a los usuarios y a los otros operadores de TPBC, sin discriminación; en particular en cuanto a la posibilidad de acceso técnico, conocimiento de los costos y precios, tarifas aplicables, plazo de suministro, distribución equitativa en caso de escasez, plazo de reparación, cumplimiento estricto y objetivo de las condiciones uniformes referidas en los contratos de servicios públicos que celebra el operador con sus usuarios ajustándose, a los parámetros de calidad.

ARTICULO 6.1.2. AMBITO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE SERVICIOS DE TPBC. Los operadores de servicios de TPBC están sometidos al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

6.1.2.1. Acceso universal al servicio de telecomunicaciones;

6.1.2.2. Servicios obligatorios de telecomunicaciones;

6.1.2.3. Las demás obligaciones de los servicios de TPBC impuestas por razones de interés público, en los términos establecidos en el presente Título.

CAPITULO II**SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES**

ARTICULO 6.2.1. SERVICIO UNIVERSAL AMBITO GENERAL DE APLICACION. Dentro del ámbito de servicio universal de telecomunicaciones, se debe lograr:

6.2.1.1. Que los ciudadanos puedan solicitar y obtener la prestación del servicio telefónico disponible para el público. Esta conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir transmisiones de voz, fax y datos, en cuanto sea técnicamente posible en cada localidad;

6.2.1.2. El derecho de los usuarios de disponer gratuitamente de un directorio telefónico unificado e impreso. Los usuarios tendrán derecho a figurar en dichos directorios y a un servicio de información sobre los mismos, sin perjuicio de las normas que regulan la protección de los datos personales y el derecho a la intimidad;

6.2.1.3. En todas las localidades se deberá disponer de un directorio telefónico unificado, actualizado e impreso, aún cuando varios operadores de TPBC presten el mismo servicio;

6.2.1.4. Que exista una oferta suficiente y adecuada de teléfonos públicos en servicio;

6.2.1.5. Que todos los usuarios discapacitados tengan acceso al servicio telefónico en las condiciones necesarias que faciliten su utilización.

PARAGRAFO Todas las obligaciones de prestación del servicio universal están sujetas a los mecanismos de financiación establecidos en el presente Título.

En función de la evolución tecnológica, de la demanda de servicios en el mercado o de cualquier otro criterio que, la CRT establezca, ésta podrá revisar y ampliar los servicios que se engloban dentro del servicio universal de telecomunicaciones, así como la fijación de los niveles de calidad de los mismos y los criterios para la determinación de los precios que garanticen la accesibilidad de

dichos servicios.

ARTICULO 6.2.2. AMBITO DEL SERVICIO UNIVERSAL. Los operadores de TPBC deberán garantizar la continuidad, el acceso, la capacidad técnica y la cobertura del servicio universal de telecomunicaciones en el ámbito territorial de sus operaciones.

La CRT podrá autorizar a un operador de TPBCL o TPBCLE de un departamento a expandir el servicio a municipios adyacentes de otros departamentos previa solicitud sustentada de acuerdo con los principios de la Ley 142 de 1994.

(MODIFICADO POR LA RES. 155/99 ART 6)

ARTICULO 6.2.3. FINANCIACION DEL SERVICIO UNIVERSAL DE TELECOMUNICACIONES. En los casos en que la imposición de obligaciones de servicio universal implique cargas inequitativas para un operador de TPBC, dichas cargas podrán ser asumidas por el Fondo de Comunicaciones, en concordancia con la ley y los compromisos adquiridos por Colombia ante la OMC.

CAPITULO III

SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO 6.3.1. SERVICIOS OBLIGATORIOS DE TELECOMUNICACIONES. Los operadores de servicios de TPBC deberán garantizar la existencia de una oferta suficiente, en función de la demanda de sus respectivos servicios.

Igualmente los operadores que presten servicios de TPBC accesibles al público deberán ofrecer de forma gratuita el enrutamiento de las llamadas a los servicios de urgencias, bomberos, policía y operadora, inclusive desde teléfonos públicos de pago.

CAPITULO IV

OTRAS OBLIGACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS

ARTICULO 6.4.1. INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los operadores de TPBC deberán adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para proteger la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extenderá a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las comunicaciones.

Salvo orden judicial competente, los operadores de TPBC no podrán permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursan por sus redes.

ARTICULO 6.4.2. RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR. Los operadores de los servicios de TPBC responderán por las violaciones de las comunicaciones que les sean imputables, en los términos que establece la ley.

Si la violación proviniera de un tercero, el operador de servicio de TPBC deberá tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

CAPITULO V

OTRAS OBLIGACIONES

ARTICULO 6.5.1. OBLIGACIONES PENSIONALES. De conformidad con el Artículo 43 de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC a fin de atender el pago de las obligaciones pensionales a cargo y a favor de los trabajadores ya vinculados a la vigencia de dicha Ley, deberán dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2852 de 1994 y las demás normas concordantes, y de conformidad con las siguientes condiciones:

6.5.1.1. Cálculo Actuarial. Con fecha de corte treinta y uno (31) de diciembre de cada año, deberán presentar el cálculo actuarial de los trabajadores.

6.5.1.2. Presentación de las Provisiones en la Contabilidad. Dentro de los estados financieros anuales se deberá incluir y discriminar el valor de la provisión practicada por la entidad para atender el pago de las obligaciones pensionales a su cargo y a favor de los trabajadores de que trata la presente Resolución sin perjuicio de la obligación pensional a favor de personas ya pensionadas, retiradas de la entidad y vinculadas con posterioridad a la vigencia de la Ley.

6.5.1.3. Provisiones y Actualizaciones. Para continuar prestando el servicio, los operadores de TPBC deberán causar cada año las provisiones y amortizaciones del cálculo actuarial correspondiente hasta tener amortizado el 100% el treinta y uno (31) de diciembre de 2005 de acuerdo con los plazos marcados por la Ley.

ARTICULO 6.5.2. OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES DE CAPACIDAD DE TRANSPORTE. Cuando un proveedor de capacidad de transporte suministre dicha capacidad a cualquier operador de TPBC, deberá ofrecerla a los demás operadores de TPBC en las mismas condiciones, incluyendo el principio de acceso igual - cargo igual; las interfaces deberán cumplir con las recomendaciones de la UIT y los Planes Técnicos Básicos que se les aplicaren.

En el caso de que un proveedor de capacidad de transporte sea operador de TPBC y decida ofrecer su capacidad disponible a otro operador de servicios similares, deberá ofrecer dicha capacidad en condiciones técnicas de calidad no menos favorables que las que se ofrece a sí mismo para la prestación del servicio en mención.

La titularidad de la licencia para establecerse como operador del servicio de TPBCLD comporta el derecho en favor de los operadores de licencias de suministrar su capacidad de transporte u obtener de terceros el suministro de esta capacidad, en todo lo relacionado con la prestación del servicio de TPBCLD.

PARAGRAFO 1. Aquellas empresas que construyan y operen redes de telecomunicaciones para el transporte de TPBC, en concordancia con lo señalado en el Artículo 28 de la Ley 142 de 1994, podrán suministrar su capacidad de transporte únicamente a operadores de TPBC, siempre y cuando se cumpla con las normas de interconexión y competencia señaladas por la CRT.

PARAGRAFO 2. El proveedor de capacidad de transporte enviará al Ministerio de Comunicaciones la información relacionada con el cumplimiento de los Planes Técnicos Básicos, para que aquel, formule observaciones cuando encuentre que no cumple con los planes técnicos establecidos por el Gobierno Nacional.

En concordancia con lo establecido en el Artículo 186 de la Ley 142 de 1994, el procedimiento indicado anteriormente en ningún caso podrá entenderse como requisito previo o autorización para que el proveedor de capacidad de transporte desarrolle su actividad.

CAPITULO VI

SISTEMA DE MEDICION DE CONSUMO

ARTICULO 6.6.1. OBLIGACION DE INSTALACION DE SISTEMA DE MEDICION. Todos los operadores de servicio de TPBC deberán instalar sistemas de medición del consumo fiable.

ARTICULO 6.6.2. RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE FACTURACION. Cuando el proceso de facturación incluya servicios prestados por más de un operador, la responsabilidad sobre la información suministrada al Sistema de Medición de Consumos será de cada uno de los operadores que prestan los diferentes servicios involucrados en la factura.

ARTICULO 6.6.3. PROCESOS PARA EL SISTEMA DE MEDICION DEL CONSUMO. El Sistema de Medición del Consumo deberá tomar en cuenta los siguientes procesos:

6.6.3.1. Proceso de Tasación. Los operadores de TPBC de que trata la Ley 142 de 1994 deberán:

6.6.3.1.1. Definir expresamente el alcance del Sistema de Medición del Consumo, es decir, establecer los servicios que quedan cubiertos por el mismo de manera discriminada;

6.6.3.1.2. Establecer el método y tipo de tasación utilizados en cada uno de los servicios. El método de tasación empleado podrá ser por generación de impulsos, por medición de la duración de la llamada o por cualquier otro método en función de la red utilizada y el servicio prestado;

- 6.6.3.13.** Establecer el período de registro de la tasación, indicando las fechas de corte;
- 6.6.3.14.** Describir los procedimientos utilizados para el registro de la tasación, dependiendo de la tecnología de las centrales donde se realiza el proceso, de acuerdo con el servicio prestado;
- 6.6.3.15.** Especificar los métodos y mecanismos relacionados con la lectura de los contadores, tickets u otros métodos de tasación;
- 6.6.3.16.** Especificar la forma de duplicación de la información registrada para casos de falla, por motivos de seguridad;
- 6.6.3.17.** Describir el manejo de su desbordamiento, en el caso de tasación utilizando contadores;
- 6.6.3.18.** Determinar las provisiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar modificaciones en los contadores, ajenas al proceso de tasación;
- 6.6.3.19.** Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de tasación y en los elementos de control de los mismos;
- 6.6.3.10.** Definir la probabilidad de fallas de sus sistemas de tasación, según datos históricos y referencias del fabricante;
- 6.6.3.11.** Garantizar que la llamada no sea interrumpida si durante el curso de una comunicación se produce una falla en el sistema que inhabilite la tasación correspondiente;
- 6.6.3.12.** Garantizar que el sistema permita el establecimiento de nuevas llamadas en caso de producirse una falla en el sistema que deje inhabilitada la función de tasación;
- 6.6.3.13.** Describir claramente los medios utilizados para el envío de los datos de tasación almacenados en la central al sitio o sitios de recolección y procesamiento de datos;
- 6.6.3.14.** Definir los procedimientos de almacenamiento temporal y transferencia, así como las provisiones para salvaguardar la información en el caso de fallas en el medio de transmisión, que pueden incluir, entre otros, la duplicación de la información, la normalización de los medios magnéticos a utilizar para tal efecto y la normalización de los procesos de grabación;
- 6.6.3.15.** Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la tasación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas;
- 6.6.3.16.** Validar toda información de tasación recibida en el centro de recolección y procesamiento de datos, para lo cual se establecerán los procedimientos adecuados con el fin de detectar las inconsistencias en el contenido de los registros recibidos;
- 6.6.3.17.** Definir los mecanismos adecuados para garantizar la correcta medición del consumo mediante su comparación con los perfiles históricos de los usuarios.

6.6.3.2. Proceso de Tarificación.

- 6.6.3.2.1.** Se establecerán los diferentes procedimientos para el cálculo del consumo en unidades monetarias a partir de los registros previamente validados y de acuerdo con las características del servicio prestado;
- 6.6.3.2.2.** Deberá definirse y evaluarse en función de los diferentes métodos de tasación y de las tecnologías utilizadas, la probabilidad de aplicar una tarifa incorrecta en el proceso de tasación;
- 6.6.3.2.3.** En caso de existir varias tarifas para diferentes horas y/o días de la semana, se deberán establecer las reglas mediante las cuales se fijarán dichas tarifas.

6.6.3.3. Proceso de Facturación. En materia de facturación, los operadores de TPBC deberán:

- 6.6.3.3.1.** Determinar los procedimientos para la incorporación de la información necesaria y suficiente para la generación de las facturas proveniente de otros operadores o de los procesos previos realizados internamente al igual que los mecanismos para su control;
- 6.6.3.3.2.** Describir los equipos y programas utilizados durante este proceso;
- 6.6.3.3.3.** Indicar los diferentes ciclos de facturación;
- 6.6.3.3.4.** Discriminar, de acuerdo con el contrato de condiciones uniformes, el contenido de la factura;
- 6.6.3.3.5.** Determinar las provisiones necesarias con el fin de evitar la manipulación accidental que pueda causar alteraciones en este proceso;
- 6.6.3.3.6.** Establecer diferentes tipos de supervisión, tendientes a la detección de fallas en los métodos de facturación;
- 6.6.3.3.7.** Definir la probabilidad de fallas en el proceso de facturación, según datos históricos y referencias del fabricante;
- 6.6.3.3.8.** Determinar los mecanismos para comprobar la confiabilidad de la facturación y la periodicidad con que se realizarán tales pruebas, mediante la comparación con los perfiles históricos de los usuarios y/o suscriptores en los diferentes ciclos de facturación;
- 6.6.3.3.9.** Establecer sistemas de recolección y tratamiento estadístico de la información que

les permitan medir y reportar el Índice de Reclamos de Facturación, consolidado de conformidad con lo establecido por la SSPD;

6.6.3.3.10. Almacenar la información de facturación de los usuarios o suscriptores y conservando en memoria copia de las cuentas de cobro, durante los seis (6) meses siguientes contados a partir de la fecha máxima prevista para el pago oportuno, de conformidad con lo establecido por el Artículo 15 del Decreto 1842 de 1991;

6.6.3.3.11. Efectuar el descuento del cargo fijo dentro de los dos (2) ciclos de facturación siguientes cuando se presenten fallas en la prestación del servicio, so pena de que se apliquen los intereses a los cuales se refiere el Artículo 36.3 de la Ley 142 de 1994;

6.6.3.3.12. Totalizar en la factura cada servicio por separado, cuando el operador preste varios servicios.

ARTICULO 6.6.4. LIQUIDACION DE CARGOS DE ACCESO Y COMPENSACION DE LOS MISMOS. Se deberán establecer los procedimientos y mecanismos de control para generar los datos de cobro por concepto de cargos de acceso y uso para los operadores de TPBC entre sí y con los operadores conectantes internacionales y su posterior compensación.

ARTICULO 6.6.5. OBLIGACION DE LOS OPERADORES DE TPBC DE ATENDER LAS NORMAS TECNICAS OFICIALES PARA LAS REDES. Los operadores de TPBC en la construcción, instalación, operación, modificación, ampliación, ensanche, renovación e interconexión de redes, cumplirán con los planes de señalización, numeración, enrutamiento y sincronización vigentes en el momento de adelantar estas acciones, sin perjuicio de la aplicación de las normas y recomendaciones técnicas pertinentes de la UIT, y de aquellas incluidas en los tratados internacionales aprobados y ratificados por Colombia. En el evento de que se incumplan dichas disposiciones, la CRT solicitará a la SSPD que inicie la investigación correspondiente y si es del caso imponga las sanciones, incluida la suspensión inmediata de las actividades del infractor.

El Ministerio de Comunicaciones actualizará o establecerá, según sea el caso, los planes técnicos básicos, incluidos los planes de enrutamiento, numeración, señalización y sincronización, de manera que se adecuen al régimen de libre competencia y garanticen el desarrollo de los servicios en un ámbito de múltiples operadores, a fin de que los usuarios puedan acceder a ellos libremente y en igualdad de condiciones técnicas y operativas.

CAPÍTULO VII

TELÉFONOS PÚBLICOS

(CAPÍTULO MODIFICADO POR LA RES 462/01 ART1).

Artículo 6.7.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN: Deben constituirse como operadores de TPBCL las personas naturales o jurídicas que deseen prestar servicio de telefonía a partir de teléfonos públicos y que tengan como características la gestión de una red de telecomunicaciones o la responsabilidad frente al público de la prestación del servicio. A estos operadores de teléfonos públicos les aplicará lo dispuesto en el presente capítulo.

Artículo 6.7.2 OBLIGACIÓN DE LOS OPERADORES DE TPBCL: Los operadores de servicios de TPBCL están en la obligación de ofrecer e instalar las líneas telefónicas necesarias para que cualquier operador de servicios de telecomunicaciones preste éstos a través de teléfonos públicos, en condiciones no discriminatorias, cumpliendo las siguientes condiciones:

6.7.2.1 Los operadores de TPBCL, a solicitud del operador de teléfonos públicos, deberán bloquear las llamadas entrantes de larga distancia, así como el uso de llamadas asistidas por operadora. Para efectos de lo anterior, el operador de TPBCL deberá informar a los operadores de las otras redes, la numeración asignada a los teléfonos públicos, quienes a su vez, deberán impedir el enrutamiento de llamadas a dichos números.

6.7.2.2 Los operadores de teléfonos públicos deberán informar claramente a los usuarios sobre el tipo de llamadas que pueden o no realizar y recibir los teléfonos públicos.

Parágrafo: Lo dispuesto en el presente artículo se aplicará hasta el momento en que se defina un rango de numeración local plenamente identificable para teléfonos públicos, en cuyo caso los operadores de TPBCL deberán solicitar dicha numeración y tomar las medidas necesarias tendientes a evitar los cobros por llamadas de pago revertido y asistidas por operadoras hacia estos teléfonos, cuando se haga uso de esta numeración.

6.7.2.3 El valor del cargo de conexión de las líneas telefónicas que se requieran para la instalación de teléfonos públicos será como máximo, igual al valor fijado para los usuarios de estrato IV. El cargo fijo y el cargo variable que se cobren, deberán calcularse teniendo en cuenta la metodología prevista en el Anexo 6, numeral 2.3 de la Resolución CRT 087 de 1997, sobre restricciones para el cálculo del cargo fijo, tomando el tope máximo allí establecido para el mismo. Estas tarifas no estarán sujetas al régimen de subsidios y contribuciones.

ARTÍCULO 6.7.3 DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELÉFONOS PÚBLICOS: Los usuarios de teléfonos públicos que utilicen servicios de TPBC tienen, entre otros, los siguientes derechos:

6.7.3.1 Conocer las tarifas antes de utilizar el servicio.

6.7.3.2 Disponer de DTMF permanente en los teléfonos públicos.

6.7.3.3 Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.7.3.4 Conocer la información general del operador del teléfono público entre otros:

6.7.3.4.1 Nombre o razón social

6.7.3.4.2 Dirección de las oficinas

6.7.3.4.3 Números gratis de servicio al cliente y reclamos

6.7.3.5 Tener acceso al servicio de información de directorio telefónico.

6.7.3.6 Tener acceso universal hacia por lo menos todas las redes de TPBC nacionales e internacionales, excluyendo la recepción de llamadas de cobro revertido. El acceso hacia las otras redes será de libre acuerdo entre las partes. Los operadores de TMC y PCS deberán otorgar trato no discriminatorio a los operadores de teléfonos públicos.

6.7.3.7 Tener acceso gratis al utilizar los números 1XY de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que los sustituyan, modifiquen o deroguen, incluyendo los siguientes teléfonos de emergencia:

6.7.3.7.1 Policía Nacional

6.7.3.7.2 Fiscalía

6.7.3.7.3 Cruz Roja

6.7.3.7.4 Fuerzas Militares

6.7.3.7.5 DAS

6.7.3.7.6 Daños de teléfonos públicos

6.7.3.7.7 Tránsito Departamental

6.7.3.7.8 Atención de desastres

6.7.3.7.9 Bomberos

6.7.3.7.10 Número Único de Emergencia

6.7.3.7.11 Gaulas

6.7.3.8 Tener acceso gratuito al utilizar los números de cobro revertido de que trata el Anexo del Plan de Numeración contenido en el Decreto 554 de 1998 o en las normas que lo sustituyan, modifiquen o deroguen. El operador de teléfonos públicos tiene derecho a que se le reconozca un cargo por la utilización del equipo terminal cuando se hagan llamadas a números de cobro revertido, el cual será de libre negociación entre el operador de teléfonos públicos y el operador que gestiona el número de cobro revertido.

6.7.3.9 Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos, incluyendo el número de los otros operadores con los que exista acuerdo de Interconexión.

6.7.3.10 En la operación de teléfonos públicos no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso para seleccionar el operador de Larga Distancia.

6.7.3.11 Conocer a través de un anuncio claro y visible, el nombre de la empresa responsable por la prestación del servicio de TPBCL.

6.7.3.12 Contar con características técnicas que permitan a los invidentes el acceso a los servicios.

6.7.3.13 Contar con características técnicas que permitan a los discapacitados el acceso al servicio. Para este efecto, se entiende por características técnicas, entre otras, las consagradas en el artículo 27 de la Resolución 14861 de 1985 del Ministerio de Salud y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Parágrafo: El 20% de los teléfonos públicos que se instalen o repongan deberán cumplir con las condiciones establecidas en el presente numeral. En todo caso, la tasa de reposición e instalación de equipos de esta naturaleza deberá garantizar que en el plazo de 7 años desde su entrada en vigencia, el 20% de los teléfonos públicos que conforman el parque telefónico, sean aptos para el uso por parte de discapacitados, cumpliendo con las condiciones establecidas en el presente numeral. Se deberá dar prioridad a la instalación de estos terminales en las zonas de mayor afluencia de personas discapacitadas, niños, y ancianos, entre otras, hospitales, colegios, universidades, centros comerciales, zonas de comercio y de entidades públicas.

Artículo 6.7.4 CALIDAD DEL SERVICIO: Los operadores de servicios de TPBC a través de teléfonos públicos deberán ofrecer el servicio de manera eficiente, con calidad, seguridad, permanencia y condiciones no discriminatorias. Serán responsables por el correcto funcionamiento de los medios físicos que se utilicen para la prestación del servicio.

CAPÍTULO VIII

CENTROS INTEGRADOS DE TELEFONIA SOCIAL -CITS-

(CAPÍTULO ADICIONADO POR LA RESOLUCIÓN 278/2000 ART 1)

ARTICULO 6.8.1. SERVICIOS MÍNIMOS. Los Centros Integrados de Telefonía Social- CITS, deberán ofrecer como mínimo, los siguientes servicios:

6.8.1.1. Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional automático, ofrecido a toda la comunidad y con al menos capacidad mínimo para cinco (5) usuarios simultáneamente, con acceso a la RTPC.

6.8.1.2. Servicio de Internet. Para la prestación de este servicio, cada CITS deberá contar al menos con dos (2) terminales de computadoras con servicio de Internet, que permitan el acceso directo al mismo, con correo electrónico, ofreciendo casillas individuales para repartir el correo electrónico a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

6.8.1.3. Servicio de Fax. Cada CITS deberá tener por lo menos dos (2) terminales del servicio de fax o facsimil que permita el acceso directo a este servicio a la comunidad, con prioridad para la población estudiantil.

ARTICULO 6.8.2. CONDICIONES DE LAS LÍNEAS TELEFÓNICAS UTILIZADAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO Y DE FAX. Las líneas telefónicas utilizadas en los Centros Integrados de Telefonía Social - CITS- para la prestación del servicio telefónico y de fax, como mínimo deberán cumplir con las condiciones técnicas establecidas en el artículo 6.7.3. de la Resolución CRT 087 de 1997.

ARTICULO 6.8.3. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE LOS CITS. Además de las establecidas en el artículo 6.7.2. de la Resolución CRT 087 de 1997, en la regulación y en la ley, los Centros Integrados de Telefonía Social- CITS, deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

6.8.3.1. Fijar en un lugar visible las tarifas aplicables a cada uno de los servicios.

6.8.3.2. Prestar atención al público, por lo menos ocho (8) horas al día, todos los días de la semana, incluidos los fines de semana.

6.8.3.3. En todo caso, el número de horas diarias de atención al público, puede ser distribuido de conformidad con las necesidades especiales de cada localidad.

6.8.3.4. Prestar el servicio de TPBC por fuera del horario establecido en situaciones de emergencia, debidamente informadas por la autoridad competente en la localidad.

6.8.3.5. Atender y resolver las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

6.8.3.6. Capacitar por lo menos a los educadores de la localidad, en el uso de Internet, el correo electrónico y demás servicios prestados por los CITS.

ARTICULO 6.8.4. DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS CITS. Además de los establecidos en el artículo 6.7.3. de la Resolución CRT 087 de 1997, la regulación y la ley, los usuarios de los Centros Integrados de Telefonía Social -CITS- tienen los siguientes derechos:

6.8.4.1. Conocer el número telefónico de la línea con la que se presta el servicio telefónico y de fax.

6.8.4.2. Recibir instrucciones claras para utilizar el servicio.

6.8.4.3. Obtener un recibo en el que conste el servicio utilizado, el tiempo de uso y el pago del respectivo servicio

6.8.4.4. Tener acceso gratuito a un número para servicio al cliente y atención de quejas y reclamos.

ARTICULO 6.8.5. SOLICITUD DE CAMBIO DE LOCALIDAD. El operador podrá solicitar al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones el cambio o reubicación de localidad de un CITS, en caso de presentarse una de las siguientes situaciones:

6.8.5.1. Cuando la localidad tenga una población inferior a 200 habitantes en un radio de 2 Km.

6.8.5.2. Cuando la localidad tenga una teledensidad superior al 3%.

Además de las situaciones descritas en los numerales 6.8.5.1. y 6.8.5.2. del presente artículo, el operador de TPBCLD podrá solicitar el cambio de localidad de uno o más Centros Integrados de Telefonía Social - CITS- cuando se presenten circunstancias que justifiquen la reubicación, las cuales deberán ser debidamente sustentadas.

En todo caso, la localidad propuesta para la reubicación del CITS deberá reunir características similares a las de la localidad inicialmente definida.

PARÁGRAFO. El Fondo de Comunicaciones podrá exigir el cambio de localidad en caso de presentarse alguna de las situaciones descritas en los numerales 6.8.5.1. y 6.8.5.2. del presente artículo o en situaciones de caso fortuito o fuerza mayor.

ARTICULO 6.8.6. APROBACIÓN DE CAMBIO DE LOCALIDAD. Una vez el Fondo de Comunicaciones apruebe la solicitud de cambio de localidad del Centro Integrado de Telefonía Social - CITS-, el operador deberá instalar el nuevo CITS en un plazo no superior a 90 días calendario, contados a partir de fecha de la mencionada aprobación.

ARTICULO 6.8.7. UBICACIÓN DEL CITS DENTRO DE LA LOCALIDAD. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 6.8.5. de la presente Resolución, el operador tendrá plena libertad para elegir la ubicación física de los Centros Integrados de Telefonía Social - CITS- dentro de las localidades. No obstante lo anterior, en la determinación de la ubicación física, el operador deberá procurar que el lugar elegido sea de fácil acceso al público.

ARTICULO 6.8.8. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS TERMINALES A UTILIZAR EN LOS CITS. Los equipos terminales utilizados por el operador deberán ser nuevos, permitir el uso de los navegadores de Internet más modernos, manejo de correo electrónico, uso de aplicaciones multimedia en línea y fuera de línea, uso de paquetes de procesamiento de palabra y hojas de cálculo en idioma castellano, transmisión y recepción de voz en tiempo real y de fax grupo III.

Los Centros Integrados de Telefonía Social -CITS contarán con el servicio de impresión a una tarifa razonable.

ARTICULO 6.8.9. REPOSICIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES. Los terminales para el uso de Internet utilizados por el operador deberán reponerse y/o actualizarse en un término no superior a 5 años, y en cualquier caso, en el momento que se requiera para cumplir con los niveles de disponibilidad exigidos en la presente resolución.

ARTICULO 6.8.10. DISPONIBILIDAD MÍNIMA PARA CADA SERVICIO. El operador deberá tener

una disponibilidad mínima para cada servicio en el Centro Integrado de Telefonía Social - CITS- de 90% al año, de acuerdo con lo establecido por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones establecidas por las diferentes autoridades del sector.

Los requerimientos de disponibilidad de que trata este artículo se aplican a cada una de las conexiones con las que se presten los servicios en los Centros Integrados de Telefonía Social – CITS

ARTICULO 6.8.11. TIEMPO DE REPARACIÓN DE DAÑOS. El operador tiene un tiempo máximo de reparación por evento de 15 días calendario. En todo caso, el operador contará con un tiempo promedio de reparación de fallas de 2 días calendario por año en la totalidad de los Centros Integrados de Telefonía Social - CITS- a cargo del operador.

ARTICULO 6.8.12. CONEXIÓN A INTERNET. La conexión a Internet deberá ser prestada con una tasa de transferencia efectiva de por lo menos 4 Kbps por terminal, medida entre el Centro Integrado de Telefonía Social - CITS- y el nodo Nacional que lo conecta a Internet.

ARTICULO 6.8.13. Tarifas Aplicables. Las tarifas que se cobren a los usuarios en los Centros Integrados de Telefonía Social - CITS- deben ser fijadas y cobradas de conformidad con la normatividad vigente aplicable al servicio que se preste.

No obstante lo anterior, para el servicio de Internet se establece un cargo máximo de \$1500 por hora de conexión a Internet. Valor que deberá ser actualizado anualmente como máximo con el IPC del año inmediatamente anterior.

TITULO VII**PROTECCION DE LOS DERECHOS DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS****(TITULO MODIFICADO POR LA RES 489/02 ART4).****CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 7.11. OBLIGACIONES DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben prestar los servicios en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el contrato de concesión o licencia y las normas que regulan el servicio, atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prevaleciendo los derechos de los usuarios y de los suscriptores en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable al servicio.

ARTÍCULO 7.12. INVOLABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES. Los operadores de telecomunicaciones deben adoptar todas las medidas de seguridad requeridas para garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y de los datos personales de los usuarios. El secreto de las telecomunicaciones se extiende a las comunicaciones de voz, datos, sonidos o imágenes y a la divulgación o utilización no autorizada de la existencia o contenido de las comunicaciones.

Salvo orden judicial competente, los operadores de telecomunicaciones no pueden permitir, por acción u omisión, la interceptación o violación de las comunicaciones que cursen por sus redes. Si la violación proviene de un tercero, el operador de servicio de telecomunicaciones debe tomar de inmediato las medidas necesarias para que la conducta cese y denunciar ante las autoridades competentes la presunta violación.

Para efectos de la prevención y control de fraude en las telecomunicaciones, los operadores pueden intercambiar información sobre los usuarios.

ARTÍCULO 7.13. DEBER DE INFORMACIÓN. Los operadores de telecomunicaciones, antes de la celebración de los contratos, deben suministrar a los suscriptores información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también los principales aspectos de prestación del servicio. Copia del contrato de servicios debe entregársele a los suscriptores o usuarios al momento de su celebración y cuando así lo soliciten.

ARTÍCULO 7.14. LIBERTAD DE ELECCION DEL USUARIO. El suscriptor podrá elegir libremente al operador de los servicios. Ni los operadores, ni ninguna persona que tenga algún poder de decisión o disposición respecto del acceso o instalación de los servicios de telecomunicaciones, pueden limitar, condicionar o suspender la libre elección del suscriptor sobre quién le suministre los servicios.

Los contratos que se celebren entre los suscriptores o usuarios y las empresas de telecomunicaciones, mantendrán y reconocerán el derecho del suscriptor o usuario a dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.

ARTÍCULO 7.15. APLICACIÓN DE NORMAS SOBRE PERMANENCIA MINIMA, SANCIONES O MULTAS POR TERMINACION ANTICIPADA O PRORROGA AUTOMÁTICA. Las normas sobre permanencia mínima, sanciones o multas por terminación anticipada o prórroga automática se aplican a los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones cuyas estipulaciones han sido definidas por los operadores para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

ARTÍCULO 7.16. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIO. Las modalidades de contratación para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Cuando existan condiciones comerciales o técnicas que impidan de alguna manera el cambio de operador por parte del suscriptor o que impliquen su permanencia en el tiempo, éstas deben quedar expresas en las

cláusulas, así como las consecuencias derivadas de la aceptación de dichas condiciones. Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.

ARTÍCULO 7.17. CESIÓN DEL CONTRATO. La cesión del contrato por parte del suscriptor o usuario, cuando sea procedente en virtud de la ley o de ser aceptada expresamente por el operador, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.

ARTÍCULO 7.18. REGIMEN DE MODIFICACIONES Y PRÓRROGAS. Los operadores de telecomunicaciones no pueden modificar, en forma unilateral, las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas.

Tampoco se podrán imponer servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.

Los contratos con cláusulas de permanencia mínima en los que se hubiese convenido la prórroga automática, se entenderán prorrogados en las condiciones y términos originalmente pactados, pero el suscriptor o usuario tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas.

ARTÍCULO 7.19. ALTERNATIVAS DE SUSCRIPCIÓN. Cuando los operadores de telecomunicaciones ofrezcan a los potenciales suscriptores o usuarios una alternativa con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el suscriptor o usuario pueda comparar las condiciones, sanciones y tarifas de cada una de ellas.

ARTÍCULO 7.110. CONDICIONES PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CLAUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA, MULTAS O SANCIONES PARA LA TERMINACION ANTICIPADA Y PRÓRROGAS AUTOMÁTICAS. En caso que se establezcan estipulaciones en cuanto a multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y de prórrogas automáticas, éstas no serán aplicables a menos que en ellas consienta, de manera expresa y en documento aparte, el suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor.

Las cláusulas de permanencia mínima se pactarán únicamente cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión o los terminales, u ofrezcan tarifas especiales y en todo caso se pactarán por una sola vez, al inicio del contrato y no pueden ser superiores a un año.

El monto de la multa o sanción por terminación anticipada no podrá ser mayor al saldo de la financiación o subsidio que generó la cláusula de permanencia mínima.

ARTÍCULO 7.111. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. Los operadores de telecomunicaciones pueden remitir a una entidad que maneje y/o administre bases de datos, la información sobre la existencia de deudas a favor del operador, así como solicitar información sobre el comportamiento del suscriptor o usuario en sus relaciones comerciales, siempre y cuando el hecho generador de esa obligación sea la mora del mismo en el cumplimiento de sus obligaciones y el titular otorgue su consentimiento expreso para pasar información crediticia a un banco de datos al momento de la suscripción del contrato.

El reporte a las centrales de riesgo debe ser previamente informado al suscriptor o usuario, con señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación debe efectuarse con una antelación de por lo menos 10 días a la fecha en que se produzca el reporte. El reporte a las centrales de riesgo no podrá realizarse mientras no quede en firme la decisión sobre las reclamaciones pendientes que tenga el suscriptor o usuario.

Los operadores deben reportar el pago a la central de riesgo a más tardar 10 días después del momento en que cese la mora.

ARTÍCULO 7.112. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLAUSULAS. Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

El operador debe incluir en el anexo independiente del contrato, con una letra de tamaño no inferior a siete (7) milímetros, la siguiente estipulación:

"El presente contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada. Una vez hayan sido aceptadas expresamente por el suscriptor, lo vinculan de acuerdo con las condiciones previstas en el presente contrato".

ARTÍCULO 7.113. PROTECCION A LA VIDA. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deben ofrecer en forma gratuita a sus usuarios, las llamadas a los servicios de emergencias relacionados en el artículo 6.7.3.7 de la presente resolución, inclusive desde teléfonos públicos.

ARTÍCULO 7.114. LIBRE ELECCION DEL OPERADOR POR EL MECANISMO DE MULTIACCESO. Los usuarios de TPBCL, TPBCLE y TMR, tendrán derecho a acceder a cualquiera de los operadores de TPBCLD, y los de TMC y PCS a los de TPBCLDI, en condiciones iguales, a través del sistema multiacceso.

En la operación de teléfonos públicos y tarjetas de prepago no será obligatorio ofrecer la facilidad de multiacceso.

ARTÍCULO 7.115. EQUIPOS TERMINALES. Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios de telecomunicaciones pueden ser elegidos libremente por los usuarios, quienes sólo estarán obligados a utilizar equipos homologados, cuando dicha homologación sea obligatoria. Ningún operador de telecomunicaciones puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales determinados, suministrados por la empresa o por un tercero. Los operadores de telecomunicaciones informarán a los usuarios sobre los equipos terminales que se encuentren homologados y que puedan ser conectados a la red, para lo que podrá utilizarse el contrato de servicios. En todo caso, los operadores que vendan equipos terminales, deben tener una oferta suficiente de éstos a disposición de los suscriptores o usuarios para venta o reposición.

ARTÍCULO 7.116. INFORMACION PREVENTIVA SOBRE TERMINALES INALAMBRICOS. Toda persona que venda o distribuya terminales inalámbricos a los usuarios, debe incluir dentro de la información que se entrega al usuario, en hoja separada de color que resalte y con una letra de tamaño no inferior a tres milímetros como mínimo, la siguiente información:

"La siguiente información se entrega de conformidad con lo establecido en el artículo 7.1.16 de la Resolución 087 de 1997 de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.

Recomendaciones de Uso:

- 1. Utilice siempre que pueda dispositivos manos libres.*
- 2. Evite utilizar el equipo mientras conduce un vehículo automotor*
- 3. En caso que el teléfono sea utilizado por niños, ancianos, mujeres embarazadas y población inmunocomprometida, consulte a su médico y el manual del equipo.*
- 4. Si usted utiliza algún dispositivo electrónico de uso médico, asegúrese que el mismo esté protegido contra las ondas de radiofrecuencia externas.*
- 5. Apague su teléfono en lugares tales como: hospitales, centros de salud, aviones, estaciones de suministro combustible, en presencia de gases explosivos y lugares donde se realizan explosiones.*

Si desea mayor información visite la página web de la CRT: <http://www.crt.gov.co>"

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 560/02 ART).

ARTÍCULO 7.1.17. TASACION DE LLAMADAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA. Para todos los servicios de telefonía en donde se cobre por cada llamada, sólo se podrá empezar a tasar a partir del momento en que la llamada sea completada. Se entiende por llamada completada aquella que alcanza el número deseado y permite la conversación. Lo anterior aplica tanto para llamadas en modalidad de prepago como de postpago.

[CJ1]

ARTÍCULO 7.1.18. CORREO DE VOZ. Los operadores que presten servicios de correo de voz deben informar al abonado que origina la llamada, que la misma está siendo atendida por un sistema de correo de voz e indicar el momento a partir del cual se inicia el cobro, para que aquel pueda decidir sobre el uso o no del sistema, antes que se inicie la tasación de la llamada. La duración de dicho mensaje no podrá ser inferior a 5 segundos. Así mismo, la duración de las instrucciones de operación del buzón no podrán exceder de 10 segundos.

(ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 560/02 ART2).

ARTÍCULO 7.1.19. DIVULGACIÓN DE TARIFAS. Los suscriptores o usuarios deben conocer previamente las tarifas que se aplicarán a los servicios de telecomunicaciones de que harán uso. En consecuencia, no se pueden cobrar tarifas fijadas con posterioridad a la fecha de prestación del servicio correspondiente.

ARTÍCULO 7.1.20. MODIFICACION DE LAS TARIFAS. Sin perjuicio de lo previsto sobre el régimen de tarifas para cada servicio, los cambios de tarifas entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios del servicio.

En los contratos de servicios deberá ser fácilmente determinable la forma en que se modificarán las tarifas y la vigencia del plan tarifario. El incumplimiento por parte del operador da derecho al usuario a terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer las modificaciones, sin que haya lugar a multa o sanción.

ARTÍCULO 7.1.21. INFORMACION A LOS USUARIOS. Los operadores de telecomunicaciones, deben informar las tarifas a sus usuarios en forma gratuita a través de un número de atención al cliente. Este número debe estar disponible para todos los abonados, tanto de la red fija, como de la red móvil. En cada factura se deberá informar el número que el usuario puede marcar para conocer sus tarifas y presentar reclamos de facturación, así como para atender cualquier tipo de PQR's y recursos de los suscriptores y/o usuarios, y conocer el estado de los mismos.

ARTÍCULO 7.1.22. OBLIGATORIEDAD DE LAS PROMOCIONES Y OFERTAS. Los términos de las promociones y las ofertas obligan a quien las realice. De no indicarse la fecha de la iniciación de la promoción u oferta, se entenderá que rige a partir del momento en que fue puesta en conocimiento del potencial usuario.

La omisión de la fecha hasta la cual está vigente la promoción o de la condición de que es válida hasta agotar inventario determinado, hará que la promoción se entienda válida por tiempo indefinido hasta que se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

ARTÍCULO 7.1.23. DERECHO A CONSERVAR EL NÚMERO. Los suscriptores o usuarios de servicios de telecomunicaciones tienen derecho a conservar el número de abonado que le ha sido asignado por el operador, durante la vigencia del contrato, el cual solo puede cambiarse a solicitud del suscriptor, por orden expresa del administrador del Plan Nacional de Numeración o por razones técnicas que afecten gravemente la continuidad del servicio. En este último caso, el operador debe establecer un servicio de información en el que se indique mediante una grabación, operadora o cualquier otro medio idóneo, el nuevo número del usuario, durante un periodo de tres (3) meses, sin cargo adicional para el usuario.

Este derecho de los usuarios no implica la obligación de ofrecer portabilidad numérica.

ARTÍCULO 7.1.24. INTERRUPCION DEL SERVICIO POR DECISION DEL SUSCRIPTOR O USUARIO. En cualquier alternativa de suscripción, los operadores de telecomunicaciones deben interrumpir el servicio al vencimiento del siguiente corte de facturación en que se conozca la decisión del suscriptor de dar por terminado el contrato.

La interrupción del servicio se entiende sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y la aplicación de las sanciones o multas a que haya lugar.

Salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido, el operador debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual.

ARTÍCULO 7.1.25. PLAZO PARA EL INICIO EN LA PROVISION DE SERVICIOS. Los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán señalar en el contrato con el suscriptor el plazo máximo para el inicio de la provisión de los servicios que ofrezca. En caso de no existir una cláusula especial que prevea un plazo máximo o que el operador no lo especifique se entenderá que dicho plazo no puede ser superior a tres (3) meses contados a partir de la solicitud por parte del usuario, salvo que norma especial haya previsto un plazo diferente.

ARTÍCULO 7.1.26. EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. Los operadores de telecomunicaciones podrán prestar servicios empaquetados, respetando los siguientes criterios:

- 7.1.26.1. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato que se ofrezca a los usuarios;
- 7.1.26.2. Prestar los servicios de telecomunicaciones que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite;
- 7.1.26.3. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la regulación.

PARAGRAFO. En caso de evidenciarse que el empaquetamiento de los servicios de telecomunicaciones genera concentración en el mercado que pueda afectar gravemente la competencia, la CRT podrá fijar condiciones especiales para la comercialización de dichos servicios.

CAPITULO II FACTURACION

ARTICULO 7.2.1. FACTURACION. Todos los operadores de Telecomunicaciones deben informar a sus usuarios claramente en la factura, el valor por concepto del establecimiento de una llamada, la unidad de consumo, el valor de la unidad de consumo, el número de unidades consumidas en el periodo de facturación, el valor total pagado en la factura anterior y el tipo de servicio que se cobra, como servicios suplementarios, de valor agregado y demás cargos a que haya lugar.

Asimismo deben aparecer los valores adeudados e intereses causados, advirtiendo cual es la tasa de interés por mora que se cobra.

En las facturas de cobro del servicio de TPBC se deben incluir además los montos correspondientes a subsidio o contribución aplicados a los usuarios.

Además de lo dispuesto en el inciso primero, los operadores de TPBCLD, TPBCLE en las llamadas que cobren por su componente por distancia, TMC y PCS, deben discriminar en la factura al usuario la siguiente información: fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Asimismo, los operadores de TPBCLD y TPBCLE que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Los operadores de TPBCL deberán ofrecer el servicio de facturación detallada a costos más una utilidad razonable, cuando sea técnica y económicamente viable, y previa solicitud del usuario.

Cuando se facture a los suscriptores por la utilización de servicios en los cuales se cobra tarifa con prima, se deberá discriminar en la factura, para cada llamada, la fecha, hora, el nombre del prestador del servicio con tarifa con prima, el número 90-XXXXXXXX utilizado, la duración de la llamada y el valor a pagar.

PARAGRAFO. Cuando se ofrezcan servicios que utilicen el servicio de TPBCL como servicio soporte, con una tarifa distinta a la tarifa local, se deberá utilizar una numeración que permita al usuario diferenciar este hecho y la tarifa deberá ser integral.

ARTICULO 7.2.2. OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA FACTURA. Todo suscriptor o usuario tiene derecho a recibir oportunamente la factura a su cargo y los operadores de telecomunicaciones la obligación de entregarla oportunamente en la dirección suministrada por el

usuario o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa, por lo menos con cinco (5) días de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Los operadores de telecomunicaciones están en la obligación de expedir y entregar sus facturas a más tardar en el período siguiente a aquel en que se hubieren efectuado los consumos por parte de los suscriptores o usuarios.

Si el suscriptor o usuario no recibe la factura podrá solicitar un duplicado. La circunstancia de no recibir la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar oportunamente, a menos que el operador no haya efectuado la facturación o enviado la factura con suficiente antelación, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato.

PARAGRAFO. Si dentro de las condiciones del contrato de prestación de servicios no se define el período de facturación, se entenderá que éste no puede ser superior a dos (2) meses.

ARTICULO 7.2.3. INDEPENDENCIA DE COBROS. El operador que factura servicios prestados por uno o más operadores interconectados a su red, deberá exigir el pago total de la factura. El usuario o el suscriptor, a fin de que pueda cancelar independientemente las sumas no reclamadas, podrá solicitar la separación de las cuentas, siempre que exista un reclamo sobre las sumas facturadas.

No se pueden suspender los servicios de telecomunicaciones en aquellos casos en que se haya presentado oportunamente una reclamación o recurso correspondiente, y éstos se encuentren pendientes de decisión.

ARTICULO 7.2.4. CARGOS POR SERVICIOS SUPLEMENTARIOS. Los cargos por los servicios suplementarios deben aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los demás servicios públicos de telecomunicaciones.

ARTICULO 7.2.5. SUSPENSION Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. Antes de la suspensión del servicio el usuario debe ser advertido, indicándole las posibles sanciones a que haya lugar de acuerdo con lo establecido en el contrato. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicios.

La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al pago, so pena de perder el operador en favor del suscriptor, el valor por reconexión, el cual deberá abonar a la factura del período siguiente.

Las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones, dejarán constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya suspendido por causa no imputable al suscriptor. Cuando se suspende el servicio por causas imputables al operador, los cargos cobrados durante el período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo.

CAPITULO III

NORMAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS EN MODALIDAD DE PREPAGO

ARTICULO 7.3.1. OPERADOR RESPONSABLE. Cuando se utilicen servicios de telecomunicaciones mediante el uso de tarjetas prepago, debe anunciarse al usuario en forma destacada, el operador de telecomunicaciones responsable del servicio.

ARTICULO 7.3.2. NÚMERO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS. Los operadores de telecomunicaciones que ofrezcan servicios con tarjetas prepago deben ofrecer un número gratuito de información a los usuarios, que debe aparecer impreso en las tarjetas y puede ser utilizado por los usuarios, inclusive desde teléfonos públicos, para conocer el valor de las tarifas por minuto

prepagado y las promociones vigentes, presentar quejas y reclamos y obtener orientación sobre la utilización del servicio.

ARTICULO 7.3.3. UNIDAD DE TASACION E INFORMACIÓN DE LAS TARIFAS. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben incluir la información sobre la tarifa máxima aplicable al servicio que prestan. En las tarjetas debe indicarse cual es la unidad de tasación de las llamadas. En ningún caso podrán aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de expedición de la tarjeta prepago.

ARTICULO 7.3.4. TIEMPO DISPONIBLE. Al momento de hacer uso de la tarjeta de prepago el operador debe informar al usuario, mediante un mensaje, el tiempo disponible de la tarjeta. Esta información puede suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario o en forma automática.

ARTICULO 7.3.5. RECEPCION DE LLAMADAS EN MODALIDAD DE PREPAGO. Los suscriptores de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, tienen derecho a recibir llamadas y conservar su número de abonado. Luego de dos meses en que el abonado no reciba ni genere llamadas, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor en estas últimas, el operador podrá disponer del número, sin perjuicio de que el usuario deba cumplir las demás condiciones previamente pactadas.

(**ARTÍCULO MODIFICADO POR LA RES 560/02 ART3**).

ARTICULO 7.3.6. TRANSFERENCIA DE SALDOS. Siempre y cuando sea técnicamente viable, los operadores deberán ofrecer la opción de transferir los saldos no consumidos de tarjetas aún vigentes, a una nueva tarjeta, mediante el reemplazo de tarjetas, activación a través de un sistema de audiorespuesta o por cualquier otro medio idóneo.

ARTÍCULO 7.3.7. VENCIMIENTO DE LAS TARJETAS PREPAGO. Los operadores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago, deberán informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su primer uso y la fecha de expiración. En ningún caso la fecha de expiración podrá ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El tiempo de vigencia a partir del primer uso de las tarjetas prepago podrá ser fijado libremente por el operador respectivo, pero el operador deberá respetarlo aún cuando sobrepase la fecha de expiración.

El operador responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando el valor total de la tarjeta.

(**ARTÍCULO ADICIONADO POR LA RES 526/02 ART1**).

CAPITULO IV

NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TPBC

ARTICULO 7.4.1. CONCEPTO DE LEGALIDAD AUTOMATICO. Los operadores de TPBC que adopten integralmente el contrato de condiciones uniformes del ANEXO 3, tendrán concepto automático sobre la legalidad del mismo.

ARTICULO 7.4.2. REVISION DE LEGALIDAD. Los contratos de condiciones uniformes que adopten los operadores que se aparten total o parcialmente del contrato tipo establecido por la CRT, pueden ser puestos a consideración de este organismo para que se pronuncie sobre su legalidad, identificando de manera precisa los aspectos en que se apartan del contrato del Anexo 3 de la presente Resolución.

ARTICULO 7.4.3. COMPARACIÓN DE PLANES. Los operadores de TPBCL y TPBCLE que ofrezcan a sus usuarios diferentes opciones tarifarias, en la publicidad que hagan sobre las mismas, deben presentarlas junto con el plan tarifario básico, de manera que sean comparables.

ARTICULO 7.4.4. ENTREGA DE LA INFORMACION A LOS USUARIOS. Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR pueden entregar la información en cualquier medio idóneo a los usuarios. El usuario podrá escoger entre las alternativas que le ofrezca el operador. Dichas alternativas

pueden ser entre otras las siguientes: directorio impreso, medio magnético, disco compacto, Internet o información por operadora. Para cumplir con la obligación de que trata el presente artículo, los operadores deben ofrecer al menos una de las siguientes opciones: directorio impreso o el servicio de información por operadora.

Los operadores de TPBCL, TPBCLE, y TMR deben actualizar la información al menos una vez al año. Los operadores deben entregar la información correspondiente al nombre del usuario, dirección y número telefónico.

Asimismo, deberá contener en forma destacada los números de emergencia, la información sobre todos los números 1XY de que trata el Anexo del Decreto 554 de 1998 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan; números de información, números para atención de reclamos, prefijos de acceso a los operadores de larga distancia, indicativos urbanos e internacionales, reclamos de otros servicios públicos domiciliarios y el contrato de condiciones uniformes.

ARTICULO 7.4.5. DIRECTORIO TELEFONICO. Los usuarios tienen derecho a recibir un directorio telefónico unificado cuando exista más de un operador del mismo servicio, en una misma área geográfica y a figurar en las páginas blancas de los directorios telefónicos en forma gratuita.

Para el efecto, los operadores deben entregar a los demás operadores del mismo municipio, distrito o área geográfica, la información sistematizada de todos los suscriptores o usuarios. Todo usuario tiene derecho a recibir una copia del directorio telefónico por cada línea, salvo que expresamente manifieste que no la requiere.

El operador deberá excluir del directorio telefónico, los datos del usuario que así se lo solicite en el momento de la suscripción o posteriormente de manera oportuna, en los términos previamente informados por el operador. Esta exclusión no genera ningún cargo para el usuario.

ARTICULO 7.4.6. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE CODIGO SECRETO. Los operadores de los servicios de TPBCL deben suministrar a sus usuarios, sin costo adicional, el servicio suplementario de código secreto. Para tal efecto, los operadores de TPBCL y TPBCLE incluirán en las tarifas por el servicio de TPBCL los costos involucrados en la prestación de este servicio, en las fórmulas que para el cálculo de sus tarifas tengan establecidas.

Los operadores de TPBCL, deben informar a sus usuarios anualmente, mediante procedimientos idóneos, sobre la forma de acceder y utilizar adecuadamente el servicio de código secreto y sus ventajas de seguridad.

ARTICULO 7.4.7. BLOQUEO PARA SERVICIOS DE TARIFA CON PRIMA. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno, cuando medie solicitud del usuario.

Para las líneas telefónicas de entidades oficiales, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben bloquear el acceso a los números de servicios que cobran tarifa con prima, sin costo adicional alguno y habilitarlo cuando medie solicitud de la respectiva entidad.

ARTICULO 7.4.8. RECLAMOS. Salvo los casos previstos en la Ley, los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR, no podrán suspender el servicio si existe PQR's y recursos pendientes de resolución, siempre que éstos se hayan presentado con anterioridad a la fecha de corte prevista por la empresa.

El derecho de presentar PQR's y recursos por parte de los suscriptores o usuarios, no les exime de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto de reclamo o queja, o sobre la parte de la factura cuya reclamación haya sido resuelta.

ARTÍCULO 7.4.9. PRESTACION DEL SERVICIO DE TPBCLE. De conformidad en lo previsto en el Artículo 131 de la Ley 142 de 1994, es deber del operador responsable de la prestación del servicio de TPBCLE, informar con tanta amplitud como sea posible, en el territorio donde presta sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.

CAPITULO V

NORMAS SOBRE DERECHOS DE CONEXIÓN DE SERVICIOS DE TPBC

ARTICULO 7.5.1. VALOR DE LA ACOMETIDA EXTERNA. En la factura en que se cobre el aporte por conexión, el operador de TPBC deberá indicar la parte del total de este valor que corresponda a la acometida externa, es decir, la línea de abonado.

ARTICULO 7.5.2. REEMBOLSO DEL APORTE DE CONEXION. El suscriptor podrá solicitar, dentro de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el reembolso del aporte de conexión descontado el valor de la acometida externa, cuando desista definitivamente del servicio. El reembolso respectivo deberá realizarse dentro de los tres (3) meses siguientes a dicha solicitud. Vencido el plazo de los dos (2) meses siguientes a la iniciación de la prestación del servicio, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso.

ARTICULO 7.5.3. INSTALACION DE LA LINEA. En el contrato de servicios deberá pactarse expresamente una cláusula que establezca el plazo máximo que tiene la empresa para instalar la línea y suministrar el servicio, una vez pagados los aportes de conexión, plazo que en ningún caso excederá los tres (3) meses.

El suscriptor tendrá derecho a que se le reconozca el pago correspondiente al interés legal corriente vigente, sobre el valor pagado por anticipado por los derechos de conexión, hasta la fecha de la instalación de la línea. Si el operador no instala la línea dentro del plazo establecido, deberá reconocer al suscriptor el interés legal de mora vigente.

ARTICULO 7.5.4. CONSTITUCION DE POLIZA. Los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR deben constituir en favor de los suscriptores, una póliza de seguros que garantice la oportuna instalación de la línea telefónica, cuando se cobre anticipadamente el pago por conexión. Si la administración de los dineros recaudados por pagos por conexión se realiza a través de una fiducia constituida en favor de los usuarios, los operadores pueden eximirse de la obligación de constituir la póliza aquí establecida.

ARTICULO 7.5.5. ALCANCE DEL CARGO POR APORTES DE CONEXION AL SERVICIO. El pago del aporte por conexión otorga al suscriptor el derecho a la conexión del servicio, al uso de un número de abonado y a la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y podrá ser utilizada por cualquier empresa de TPBCL, TPBCLE y TMR, seleccionada por el suscriptor para la prestación del servicio.

El incumplimiento de estas normas se considerará abuso de posición dominante frente a los usuarios y la CRT informará a la SSPD para la iniciación de la investigación y la imposición de las sanciones correspondientes cuando haya lugar.

ARTICULO 7.5.6. SERVICIOS DE EMERGENCIA. Los operadores de TPBC que cuenten con las condiciones técnicas adecuadas, deberán permitir de modo gratuito a sus usuarios que hayan incurrido en causal de suspensión del servicio, desde el momento en que ésta opere y hasta el retiro definitivo de la línea, la realización de llamadas dirigidas a los números de emergencia de la estructura 1XY, tales como: Ambulancias, Policía Y Bomberos.

CAPITULO VI
NORMAS RELACIONADAS CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS
NO DOMICILIARIOS DE TELECOMUNICACIONES

ARTICULO 7.6.1. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS. En los contratos de servicios no pueden incluirse cláusulas que:

7.6.1.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la concesión o licencia.

7.6.1.2 Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley.

7.6.1.3 Imponen al suscriptor a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

7.6.1.4 Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones.

7.6.1.5 Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario, salvo que:

- a) Se dé al suscriptor un plazo amplio para manifestarse en forma explícita, y
- b) El operador se obligue a hacer saber al suscriptor las consecuencias que se derivarán de su silencio, una vez venza el plazo otorgado.

7.6.1.6 Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

7.6.1.7 Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de éste una compensación excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio.

7.6.1.8 Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato.

ARTICULO 7.6.2. INFORMACION DE LOS CONTRATOS: En los contratos de servicio deberá informársele al suscriptor sobre las características del servicio, tales como:

- a) área de cubrimiento;
- b) causales de terminación del contrato por cada una de las partes;
- c) causales de suspensión del servicio;
- d) sobrecostos por roaming si aplica;
- e) servicios que no generan costo para el suscriptor; y
- f) demás condiciones relativas a la prestación del servicio.

ARTICULO 7.6.3. OBLIGACIÓN DE INFORMACIÓN. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, para el cumplimiento de sus funciones, las diferentes modalidades de contrato que ofrezcan a sus suscriptores, así la información que les sea requerida sobre las peticiones, quejas, reclamos o recursos atendidos.

ARTICULO 7.6.4. TRÁMITE DE LAS PQRs Y RECURSOS. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones, deben disponer por lo menos en las ciudades capitales de departamento de su área de operación, oficinas de atención al cliente para recibir, atender, tramitar y responder las PQR's y recursos. Para el efecto, los operadores pueden suscribir acuerdos con otros operadores de servicios públicos domiciliarios o con otras empresas que puedan brindar dicha atención.

ARTICULO 7.6.5. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS (PQR's) Y RECURSOS. Los operadores de servicios públicos no domiciliarios de telecomunicaciones deben informar a los suscriptores, en el texto mismo del contrato, sobre su derecho a presentar PQR's y recursos. Igualmente deben informar que la presentación de PQR's y recursos, no requiere de presentación personal ni intervención de abogado, aunque actúe por conducto de mandatario.

Las PQR's pueden presentarse a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno y verbalmente o por escrito, también pueden hacerse por cualquier otro medio, como teléfono, fax o correo electrónico. No será requisito previo el pago de los valores reclamados.

A todas las PQR's y recursos que se presenten, deberá asignárseles un código de atención que servirá al suscriptor para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

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

ARTICULO 7.6.6. RECEPCIÓN DE LAS PQR's Y RECURSOS. El operador en cuya red se origina la comunicación, deberá recibir las PQR's y recursos de sus suscriptores, por causa del servicio que preste otro operador al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

El operador que los reciba deberá verificar si la causal del reclamo compromete la red bajo su cuidado, informando de esto al otro operador. De su verificación dejará constancia escrita dentro del término del traslado o dentro de la oportunidad para decretar pruebas.

Si el operador a quien le es trasladado el reclamo considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a fallas del operador que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, requerirá a este último para que practique las pruebas a que haya lugar.

PARÁGRAFO: Para efectos del traslado de que trata el presente artículo, se aplicará lo dispuesto en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 7.6.7. TERMINO PARA DAR RESPUESTA A LAS PQR's y RECURSOS. Las quejas y reclamos deben resolverse o contestarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. Cuando no fuere posible resolver la queja o reclamo en dicho plazo, se informará así al interesado, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se resolverá o dará respuesta.

Si la queja o reclamo hubiere sido formulada en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.

CAPITULO VII

CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

ARTICULO 7.7.1. NÚMERO ÚNICO NACIONAL DE EMERGENCIAS. Se adopta como número único nacional de emergencias el 123 para ser asignado a la entidad territorial que lo solicite y cumpla con las condiciones establecidas en la presente resolución, este número corresponde al plan técnico de numeración 1XY previsto en el Decreto 554 de 1998. Se reserva para atención de emergencias el número 128.

En aquellos municipios, grupo de municipios o áreas metropolitanas donde se haya establecido un CAE, los operadores de servicios de telecomunicaciones deben mantener el acceso al servicio con los números de emergencias que actualmente se encuentran operando.

ARTICULO 7.7.2. CARACTERÍSTICAS DEL CAE. Los CAE deben garantizar, como mínimo, las siguientes características de operación:

- 7.7.2.1. Compatibilidad técnica para la interacción con otros CAE o con futuras ampliaciones del sistema.
- 7.7.2.2. Redundancia del sistema para reducir la probabilidad de falla.
- 7.7.2.3. Acceso para personas discapacitadas.
- 7.7.2.4. Identificación automática del número telefónico y de la localización de la persona que llama.
- 7.7.2.5. Posibilidad de integración con módulos opcionales para el posicionamiento o localización geográfica de vehículos.
- 7.7.2.6. Capacidad para operar de manera bilingüe. Asimismo, deberá estar habilitado para la comunicación en las lenguas y dialectos de los grupos étnicos en aquellos territorios comprendidos dentro del área de operación del CAE.
- 7.7.2.7. Desconexión de llamadas falsas, con previo almacenamiento de la información requerida para las futuras acciones a que haya lugar.

ARTICULO 7.7.3. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. Los operadores de TPBC, TMC, PCS y los que presten servicios de telecomunicaciones haciendo uso de sistemas de acceso

troncalizado a nivel nacional, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 7.7.1; de igual forma están obligados a:

- 7.7.3.1. Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.
- 7.7.3.2. Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando sea técnicamente posible.
- 7.7.3.3. Establecer procedimientos para darle prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible.
- 7.7.3.4. Adicionar en el contrato de condiciones uniformes cláusulas para ayudar a evitar llamadas de emergencias falsas.

CAPITULO VIII IDENTIFICACION DE LLAMADAS

ARTICULO 7.8.1. OBLIGATORIEDAD DE SUMINISTRAR EL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE LLAMADAS. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, así como una lista de terminales disponibles en el mercado que sean compatibles con su red para la prestación de este servicio. Si el operador ofrece el terminal, debe desagregar la compra de éste de la oferta del servicio.

Para efectos de lo anterior, deben garantizar el servicio de identificación de llamadas en aquéllos equipos de conmutación cuyas especificaciones técnicas permitan la prestación del mismo.

Todos los equipos de conmutación que se adquieran, deben prever en sus especificaciones la posibilidad de prestar el servicio de identificación de llamadas.

ARTICULO 7.8.2. ADECUACIONES AL SERVICIO DE IDENTIFICACION DE LLAMADAS. Los operadores deben atender las solicitudes de prestación del servicio de identificación de llamadas, en caso de requerir adecuaciones, a más tardar dentro de los tres meses siguientes a la respectiva solicitud del suscriptor o usuario.

ARTICULO 7.8.3. OBLIGACION DE ENVIAR NUMERO NACIONAL SIGNIFICATIVO. Los operadores de TPBC, TMC y PCS deben enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo de abonado de origen, con el fin de garantizar el servicio de identificación de llamadas a nivel nacional.

Cuando sea técnicamente factible, frente al servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, el operador debe:

1. Asignar un segundo número al suscriptor de este servicio, el cual deberá ser enviado como sustituto del número real del suscriptor, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada; ó
2. Asignar un número para todos los suscriptores de este servicio y llevar un registro detallado y ordenado por número de origen y de destino de las llamadas que correspondan a cada suscriptor del servicio de no envío del número de abonado que origina la llamada, por un tiempo mínimo de seis meses, de manera que si una autoridad judicial lo solicita, el operador pueda reconocer qué suscriptor originó dicha llamada.

ARTICULO 7.8.4. IDENTIFICACION DE LLAMADAS PARA SERVICIOS BASICOS QUE UTILICEN SISTEMAS DE ACCESO TRONCALIZADO. Los operadores de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado deben ofrecer el servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios y enviar, como parte de la señalización, el número nacional significativo del usuario de origen, cuando sea técnicamente viable. En todo caso, deben llevar el registro de que trata el artículo anterior, de las llamadas que originen sus usuarios a las redes de TPBC, TMC y PCS.

ARTICULO 7.8.5. IDENTIFICACION DE LLAMADAS EN PREPAGO. Quienes ofrezcan servicios de telecomunicaciones mediante la modalidad de prepago, deben disponer de los recursos de señalización necesarios, para efectos de enviar el número nacional significativo de abonado de origen a los operadores que terminan la llamada.

ARTICULO 7.8.6. VERIFICACION NUMERO DE ABONADO A CON ESN. Los operadores de TMC y PCS deben verificar que para las llamadas que se originen desde sus redes hacia otros usuarios de TPBC, TMC, PCS ó de servicios básicos que utilicen sistemas de acceso troncalizado, bajo cualquier modalidad de pago, el número de abonado A correspondiente a un suscriptor del servicio habilitado, corresponde con el número de serie electrónica –ESN- del respectivo terminal registrado por el operador o, de lo contrario, la llamada no puede ser cursada.

ARTICULO 7.8.7. Los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada - TPBC- que han solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 del 2000, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la resolución CRT 378 de 2001, deberán concertar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un cronograma para garantizar la implementación, a más tardar el 31 de marzo del 2002, del servicio de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, atendiendo los siguientes criterios, sin perjuicio de los que determine dicha Superintendencia:

Areas de mayor necesidad de ofrecimiento del servicio de identificación de llamadas, en función del potencial riesgo de realización de actividades ilícitas a través de la utilización de las líneas telefónicas.

- Demanda potencial del servicio de identificación de llamadas.
- Capacidad técnica y financiera de la respectiva empresa para efectuar inversiones.

ARTICULO 7.8.8. Si alguno de los operadores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada -TPBC- que han solicitado prórroga del plazo fijado en el artículo segundo de la Resolución CRT 308 del 2000, demuestra ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que no le es económicamente viable la prestación del servicio suplementario de identificación de llamadas a sus suscriptores o usuarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 3º de la resolución CRT 378 de 2001, deberá garantizar el ofrecimiento de la facilidad de identificación de llamada maliciosa (MCI), cuando exista la respectiva orden judicial.

CAPITULO IX DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 7.9.1. SANCIONES. El incumplimiento de lo establecido en el presente régimen se considerará una violación al régimen de telecomunicaciones y acarreará las sanciones establecidas en la ley.

TITULO VIII
ESTATUTOS Y EL REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE
TELECOMUNICACIONES – CRT –

(TÍTULO MODIFICADO POR LA RES 570/02 Y DECRETO 2934/02)

CAPÍTULO I

NATURALEZA JURÍDICA E INTEGRACIÓN

ARTÍCULO 8.11. NATURALEZA JURÍDICA. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, CRT, es una Unidad Administrativa Especial, sin personería jurídica, adscrita al Ministerio de Comunicaciones, con independencia administrativa, técnica y patrimonial.

ARTÍCULO 8.12. INDEPENDENCIA DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES. De conformidad con la ley, la CRT posee independencia administrativa, técnica y patrimonial, y en desarrollo de esta independencia tiene las siguientes facultades:

8.1.2.1. Independencia Administrativa:

8.1.2.1.1. Los actos de la Comisión no son revisables por autoridad administrativa alguna, y sólo los de contenido particular están sujetos a recurso de reposición ante la misma Comisión. En todo caso el Presidente de la República podrá reasumir total o parcialmente las funciones que ha delegado.

8.1.2.1.2. La administración del personal vinculado a la CRT corresponderá a la Dirección Ejecutiva de la Comisión, quien podrá delegarla dentro del marco de la Ley.

8.1.2.1.3. El Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, es el Jefe de la unidad administrativa especial para todos los efectos legales.

8.1.2.1.4. De conformidad con lo establecido en los artículos 2 y 11 de la Ley 80 de 1993, el Director Ejecutivo de la CRT, es legalmente competente para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones o concursos, para escoger contratistas y para celebrar a nombre de la entidad todo tipo de contratos que sean necesarios para el desarrollo de los objetivos, cumplimiento de funciones y desarrollo institucional de la Comisión, y para actuar como ordenador del gasto de la CRT.

8.1.2.1.5. De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 87 de 1993, el control interno de la CRT está bajo la responsabilidad del Director Ejecutivo de la entidad, quien lo llevará a cabo en las condiciones establecidas en dicha ley.

8.1.2.1.6. Los actos administrativos internos de la Comisión no requieren de refrendación o autorización alguna de otras autoridades administrativas.

8.1.2.2. Independencia Técnica:

8.1.2.2.1. Las decisiones y conceptos de la Comisión no están sujetos a revisión técnica por parte de otras entidades.

8.1.2.2.2. La CRT dispondrá del personal técnico necesario para garantizar que sus decisiones se ajusten a los más adelantados desarrollos de las disciplinas de telecomunicaciones, económicas y jurídicas.

8.1.2.2.3. La CRT a través del Comité de Expertos Comisionados, decidirá con independencia su participación o no en eventos académicos o técnicos tanto de carácter nacional como internacional y especialmente en los que realicen, programen o celebren organismos de telecomunicaciones en que haga parte Colombia.

8.1.2.2.4. La CRT desarrollará programas de desarrollo de personal dirigidos a sus propios funcionarios, para lo cual podrá celebrar convenios con instituciones de formación universitaria o de similar nivel de formación académica.

8.1.2.2.5. La CRT podrá celebrar contratos o convenios con instituciones de formación universitaria o centros de investigación públicos o privados, dirigidos a permitir que docentes o estudiantes universitarios participen en proyectos de interés de la Comisión.

8.1.2.2.6. La CRT llevará y mantendrá actualizado un sistema de información del sector, de las actividades y servicios, de los operadores y concesionarios de telecomunicaciones, y su propio sistema de información, velando por la seguridad de la información y establecerá mecanismos de suministro, complementariedad e integración con los sistemas de información de las demás entidades del sector.

8.1.2.3. Independencia Patrimonial:

8.1.2.3.1. La CRT posee patrimonio independiente. Hacen parte de los ingresos de la Comisión las contribuciones especiales anuales, que se reciban por parte de las entidades sometidas a su regulación, y los ingresos que reciba por la venta de sus publicaciones.

8.1.2.3.2. La CRT tendrá presupuesto independiente y contabilidad propia, separados de los del Ministerio de Comunicaciones, con sujeción a lo establecido en las normas vigentes sobre estas materias.

8.1.2.3.3. La CRT bajo su exclusiva responsabilidad podrá disponer de sus propios bienes, dentro del límite establecido para el cumplimiento de sus fines y de sus objetivos.

8.1.2.3.4. La CRT en materia presupuestal y de obtención de recursos, se someterá a lo previsto en los artículos 84 y 85 de la Ley 142 de 1994. Así mismo preparará el anteproyecto de presupuesto anual para aprobación del Gobierno Nacional.

8.1.2.3.5. En desarrollo de su independencia patrimonial, la CRT podrá adquirir y enajenar toda clase de bienes muebles e inmuebles que le faciliten el desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos, funciones y facultades. Con el mismo fin podrá contraer toda clase de derechos y obligaciones de carácter contractual.

ARTÍCULO 8.13. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES QUE ORIENTAN LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT ejercerá sus funciones consultando los principios constitucionales de la buena fe, igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia; además, propenderá por la observancia de los principios de universalidad, eficiencia, permanencia y calidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, garantizando la aplicación del precepto constitucional según el cual la libre competencia es un derecho de todos que supone responsabilidades.

ARTÍCULO 8.14. OBJETIVOS GENERALES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE TELECOMUNICACIONES. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones ejerce las funciones a que hace referencia el artículo 37 del Decreto 1130 de 1999, exceptuando los servicios de televisión, radiodifusión sonora, auxiliares de ayuda y especiales. La regulación que expida la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones estará orientada a definir un marco regulatorio proactivo, claro, imparcial, confiable, estable y adecuado a las condiciones del mercado de los distintos servicios.

ARTÍCULO 8.15. INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN. De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2474 de 1999, la Comisión estará integrada así:

8.1.5.1. El Ministro de Comunicaciones o su delegado, quien la presidirá;

8.1.5.2. El Director del Departamento Nacional de Planeación;

8.1.5.3. Tres expertos de dedicación exclusiva, nombrados por el Presidente de la República para periodos fijos de cuatro (4) años, no sometidos a las reglas de la carrera administrativa.

De conformidad con lo establecido en el artículo 71 de la Ley 142 de 1994, a la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones asistirá únicamente con voz, el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o su delegado.

PARÁGRAFO. El Ministro de Comunicaciones podrá delegar su participación en el Viceministro y el Director del Departamento Nacional de Planeación en el Subdirector General.

CAPÍTULO II

ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

ARTÍCULO 8.2.1. DE LAS REUNIONES DE LA COMISIÓN. La CRT sesionará ordinariamente una vez por mes, en el día, hora y lugar en que sea convocada por el Presidente de la misma, o por el Director Ejecutivo. Asimismo, cuando en el respectivo mes no se haya hecho dicha convocatoria, la CRT se reunirá ordinariamente por derecho propio el último día hábil de ese mes, a las 9 de la mañana, en la sala de juntas de la CRT.

La comisión sesionará extraordinariamente cuando sea citada para ello por el Presidente de la misma, o por el Director Ejecutivo.

ARTÍCULO 8.2.2. ACTAS DE LA COMISIÓN. De las conclusiones a las que se llegue en las

diferentes sesiones, se dejará constancia en actas, las cuales para su validez deberán ser aprobadas por la misma Comisión y suscritas por el Presidente

ARTICULO 8.2.3. ACTOS DE LA COMISION. Las decisiones de la CRT se denominarán Resoluciones, las cuales serán numeradas consecutivamente y serán suscritas por quien haya actuado como Presidente de la respectiva Sesión de Comisión y por el Director Ejecutivo de la CRT. En los casos en que haya sido delegada expresamente alguna facultad en el Director Ejecutivo, la resolución que se expida solo requerirá de la firma del mismo.

ARTICULO 8.2.4. RECURSOS CONTRA LOS ACTOS. Contra los actos administrativos de contenido general expedidos por la CRT no proceden los recursos de la vía gubernativa; contra los actos administrativos de contenido particular procederá el recurso de reposición ante la misma Comisión. Los actos expedidos por el Director Ejecutivo de la Comisión son susceptibles del recurso de reposición. Los requisitos y oportunidades para el trámite de los recursos son los previstos en la Ley.

ARTÍCULO 8.2.5. CALIDAD DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN. Los miembros de la CRT son servidores públicos, sometidos al régimen de prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades legales vigentes.

ARTÍCULO 8.2.6. QUORUM. La Comisión solo podrá sesionar con la presencia de la mayoría de sus miembros, y las decisiones que se tomen en virtud de sus funciones se adoptarán con el voto favorable de la mayoría de los asistentes. En todo caso, la Comisión sólo podrá sesionar con la presencia del Ministro de Comunicaciones o del Viceministro como su delegado.

ARTÍCULO 8.2.7. COMITÉ DE EXPERTOS COMISIONADOS. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá un Comité de Expertos Comisionados, el cual estará integrado por los tres (3) expertos nombrados por el Presidente de la República. La secretaria del Comité de Expertos Comisionados, será desempeñada por el Coordinador Ejecutivo de la CRT.

ARTÍCULO 8.2.8. REUNIONES. El Comité de Expertos Comisionados se reunirá cada vez que el Director Ejecutivo o alguno de sus miembros lo convoque. Dicho Comité sesionará con la presencia de por lo menos dos (2) de sus integrantes y decidirá con la mayoría de los miembros que participen en la sesión.

A las reuniones del Comité y dependiendo de los temas que se discutan, podrán asistir como invitados quienes decida el Comité.

ARTÍCULO 8.2.9. ACTAS. Las decisiones del Comité de Expertos se harán constar en actas, las cuales serán suscritas por el Director Ejecutivo y el Coordinador Ejecutivo.

ARTÍCULO 8.2.10. DESIGNACIÓN DEL DIRECTOR EJECUTIVO. La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones tendrá un Director Ejecutivo, que hará las veces de Jefe de la Unidad Administrativa Especial, el cual será elegido en forma rotativa entre los Expertos Comisionados de dedicación exclusiva, por el término de diez y seis (16) meses.

ARTÍCULO 8.2.11. AUDIENCIAS. Para la adopción de decisiones tanto de contenido particular, como de contenido general, la CRT podrá a iniciativa propia o a solicitud de los interesados, previa aceptación del Comité de Expertos, convocar a audiencias públicas o privadas que deberán ser atendidas por el Comité de Expertos Comisionados y en las cuales se podrán presentar los argumentos, estudios, sugerencias o recomendaciones que sean formuladas por la CRT o por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas invitadas. A estas audiencias podrán invitarse los directamente interesados en los resultados de la decisión y todas las personas que por una u otra razón puedan conocer los asuntos.

ARTICULO 8.2.12. PUBLICACIONES. La CRT publicará periódicamente un boletín informativo que contendrá, entre otros temas, las resoluciones que expida la Comisión, las normas que regulan el sector de telecomunicaciones, las estadísticas del sector, los conceptos, las investigaciones, los estudios técnicos y científicos de interés del sector y los fallos judiciales relacionados con los asuntos de competencia de la Comisión.

Por otra parte, cuando lo considere oportuno, la Comisión publicará estudios en las áreas de su competencia, a fin de que el sector se mantenga actualizado en estos temas.

Las publicaciones que la CRT realice podrán distribuirse entre los diferentes actores del sector, las cuales constituirán una herramienta para la capacitación de los mismos.

CAPITULO III**PRESUPUESTO Y DERECHOS DE CONTRIBUCIÓN**

ARTICULO 8.3.1. RÉGIMEN PRESUPUESTAL. En materia presupuestal y de manejo de recursos la CRT está sometida a la Ley 142 de 1994, a las normas contenidas en el Estatuto Orgánico del Presupuesto Nacional y a los límites anuales de crecimiento de sus gastos que señale el Consejo de Política Económica y Social.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 84 de la citada Ley, la Comisión elaborará y presentará para la aprobación del Gobierno Nacional su proyecto de presupuesto anual.

Los ingresos de la Comisión provendrán de las contribuciones especiales creadas por el artículo 85 de la Ley 142 de 1994 y de la venta de sus publicaciones.

ARTICULO 8.3.2. TARIFA Y RECAUDO DE LA CONTRIBUCION. Para cubrir los costos del servicio de regulación la CRT fijará anualmente la tarifa, expresada en porcentaje, de la contribución especial que deben pagar las entidades sometidas a su regulación, dentro del límite establecido en el artículo 85.2 de la Ley 142 de 1994.

La CRT recaudará la contribución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85.5 de la Ley 142 de 1994, para lo cual el Director Ejecutivo de la CRT establecerá mediante resolución las condiciones que deben cumplir las empresas para la liquidación y pago de la respectiva contribución.

CAPITULO IV**PROCEDIMIENTO PARA LA EXPEDICION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS**

ARTICULO 8.4.1. AMBITO DE APLICACIÓN. Lo dispuesto en el presente Capítulo se aplicará a todos aquellos proyectos de actos de carácter general, o particular cuando así lo decida el Comité de Expertos, que corresponda expedir a la CRT en cumplimiento de sus funciones.

ARTICULO 8.4.2. PROCEDIMIENTO PARA EXPEDICION DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. Adóptase el siguiente procedimiento para dar trámite interno a la expedición de los actos administrativos de la CRT, de que trata el artículo anterior, el cual se sujetará a los procedimientos internos que para tal fin establezca la CRT:

1. El Comité de Expertos, de acuerdo con la naturaleza del asunto, designará el ponente del proyecto y definirá si debe cumplir con el procedimiento aquí establecido.
2. El líder del proyecto deberá abrir y responder por el expediente del asunto, de conformidad con lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.
3. El proyecto de resolución o borrador de documento, denominado versión preliminar, es presentado por el ponente a la Sala Técnico Jurídica.
4. Si el proyecto de Resolución o borrador de documento es un acto administrativo de carácter general se publicará en la página de Internet de la CRT o en cualquier otro medio por el tiempo que establezca el Comité de Expertos.
5. El ponente del proyecto deberá tomar nota de las observaciones que le sean formuladas oportunamente y evaluar su procedencia y contenido antes de adoptar la versión final del proyecto.
6. Una vez valoradas las observaciones y comentarios, el ponente presentará el proyecto al Comité de Expertos quien definirá si se adopta la decisión, si se presenta a consideración de la Sesión de Comisión o si el proyecto debe volver a Sala Técnico - Jurídica.

PARÁGRAFO. Corresponde a la Coordinación Ejecutiva velar por el efectivo cumplimiento de este procedimiento.

TITULO IX**DERECHOS DE PASO Y USO
E IMPOSICION DE SERVIDUMBRES
DE PASO Y USO****CAPÍTULO I**

ARTICULO 9.11. DERECHO DE PASO Y USO. Con fundamento en el Artículo 58 de la Constitución Política, así como en los Artículos 33, 57 y 118 de la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes, las empresas de TPBC tienen el derecho de paso y uso para la construcción, instalación y ensanche de sus redes. En consecuencia, los propietarios del predio o bien afectado y las empresas de TPBC deberán permitir el paso y uso, entre otros, de los medios aéreos, subterráneos o superficiales, ductos, postes, torres, canalizaciones, instalaciones, 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 u otras formas contractuales, 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 TPBC, mediante el pago de una remuneración o indemnización, en condiciones no discriminatorias.

ARTICULO 9.12. NEGOCIACION DIRECTA E INDEMNIZACION. Los operadores, de común acuerdo y de manera directa, negociarán dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud por el operador requerido, las condiciones del contrato de paso y uso que contenga también la remuneración o indemnización y las demás condiciones que las partes acuerden.

La remuneración o indemnización 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, de acuerdo con las normas sobre competencia previstas en el Título III de esta Resolución.

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 CRT dentro del mes siguiente a su formalización.

ARTICULO 9.13. INTERVENCION DE LA CRT. Vencido el plazo señalado en el Artículo anterior, y de no llegarse a un acuerdo entre las partes, la CRT, a solicitud de cualquiera de ellas, podrá imponer la servidumbre de paso y uso y fijar el valor de las indemnizaciones a que hubiere lugar.

En la solicitud escrita para la imposición de la servidumbre de paso y uso que debe elevarse a la CRT, el operador interesado manifestará que no ha sido posible llegar a un acuerdo, indicando expresamente los puntos de divergencia.

ARTICULO 9.14. TRAMITE DE LA SOLICITUD. Una vez recibida la solicitud de imposición de servidumbre de paso y uso, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT, previo el análisis de los requisitos formales antes señalados, correrá traslado de ella por el término de cinco (5) días hábiles a la otra parte para que presente sus observaciones y solicite la práctica de pruebas.

Vencido el término anterior, el Comité de Expertos Comisionados de la CRT procederá a decretar la práctica de pruebas que considere conducentes. las cuales deberán practicarse dentro del término máximo de diez (10) días hábiles.

Si se requiere de prueba pericial, el término anterior correrá sólo desde la fecha de posesión del perito ante el Coordinador General de la CRT.

ARTICULO 9.15. IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE PASO Y USO. La CRT decidirá, mediante el correspondiente acto administrativo, la imposición de la servidumbre de paso y uso y todos los demás aspectos relacionados con la misma, en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la expiración del plazo anterior.

En la Resolución que impone la servidumbre de paso y uso, la CRT determinará el plazo máximo para implementarla.

ARTICULO 9.16. INTERVENCION DE LA SSPD Y OTRAS AUTORIDADES EN CASO DE RENUENCIA . La renuencia del operador a cumplir con los términos de la servidumbre será considerada como abuso de posición dominante y el Comité de Expertos Comisionados solicitará a la SSPD que imponga las sanciones correspondientes. Para el efecto, la CRT remitirá la documentación que haya recaudado y el resultado de las investigaciones los cuales serán tenidas

como prueba pericial para la valoración de la infracción que ésta haga, conforme a lo establecido por el Código de Procedimiento Civil.

En relación con el incumplimiento por parte de los particulares, el Comité de Expertos Comisionados compulsará copia de lo actuado a las autoridades respectiva para lo de su competencia.

ARTICULO 9.17. REMISION AL TITULO DE INTERCONEXION. Los vacíos y demás asuntos de procedimiento y trámite que no estén expresamente regulados en el presente Título serán solucionados acudiendo a lo prescrito en el Título IV de la presente Resolución.

TITULO X

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS (TÍTULO MODIFICADO POR LA RES 535/02 ART 1)

CAPITULO I

PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 10.11. AMBITO DE APLICACION. El presente Título se aplica a todas los operadores de TPBC que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia. Para los efectos de la aplicación de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, la información deberá ser procesada, analizada y presentada a la CRT y a los demás entes de control y vigilancia, discriminada para el servicio de TPBCLD, y para los servicios de TPBCL (incluida la TMR) y TPBCLE, este último por departamento.

Igualmente, se desarrollarán las respectivas metodologías de clasificación acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, en desarrollo de lo dispuesto por el Artículo 7 de la Ley 689 de 2001.

ARTICULO 10.12. PRINCIPIOS RECTORES DEL CONTROL. El propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios de TPBC con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma tal que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados. El control empresarial es paralelo al control de conformidad o control numérico formal y complementario de éste.

ARTICULO 10.13. OBJETIVOS DEL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS. El Control de Gestión y Resultados es un proceso que dentro de las directrices de planeación estratégica, busca que las metas sean congruentes con las previsiones. Son objetivos específicos del control de gestión y resultados:

10.13.1. Lograr el mejoramiento continuo de los Operadores de TPBC;

10.13.2. Dotar a los operadores de TPBC de una herramienta que les permita ser más eficaces y eficientes en el alcance de las metas y objetivos;

10.13.3. Controlar y monitorear sus actividades y procesos mejorando permanentemente sus niveles de eficiencia, eficacia, cobertura, calidad y rentabilidad;

10.13.4. Facilitar a los operadores de TPBC la canalización de sus fortalezas para la obtención de los fines señalados en el Artículo 2 de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO II

BALANCE DE LOS MECANISMOS DE CONTROL

ARTICULO 10.2.1. OBJETO. El presente Capítulo busca regular el balance de los mecanismos de control que, dentro de sus competencias, los diferentes entes responsables de la vigilancia de la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos domiciliarios ejercen, para que mediante su integración, coordinación y armonía, se obtenga un mejoramiento continuo de la gestión de las mismas y así alcanzar los fines señalados en el Artículo 2° de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 10.2.2. PRINCIPIOS. El Control de Gestión y Resultados debe ejercerse de conformidad con los Principios Generales que rige la función administrativa y los que establezcan normas especiales para cada tipo de control. Las entidades privadas que cumplan actividades de control frente a los operadores de TPBC están sujetas en su ejercicio a estos mismos principios.

ARTICULO 10.2.3. COORDINACION. Para el eficiente y eficaz Control de Gestión y Resultados de los operadores de TPBC, los diferentes entes que concurren en su control buscarán establecer procedimientos que eviten tomar decisiones contradictorias sobre los asuntos que les corresponde conocer. Así mismo, que permita adelantar los procedimientos a seguir en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos de quienes intervienen para maximizar sus resultados.

Al efecto, quienes inicien una investigación para evaluar la gestión y resultados de una empresa informarán con anticipación a los demás entes de control, haciéndoles conocer el objeto de la misma, con el fin de que estos puedan ofrecer la información que posean, y si es el caso, participar en la investigación, de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.

ARTICULO 10.2.4. INTEGRACION. En el ejercicio del Control de Gestión y Resultados, los entes que participan del mismo podrán actuar conjuntamente en las etapas donde, de acuerdo con las normas legales, ello no sea improcedente, mediante la conformación de grupos que adelantarán las actuaciones de común acuerdo y con respeto de las formalidades propias de cada proceso, sin perjuicio de la autonomía de cada entidad en el ejercicio de sus funciones.

Cualquier prueba practicada en una entidad u organismo de control, podrá ser trasladada a otro organismo o entidad de control que lo requiera, evitando que se repitan actividades innecesarias, siempre y cuando se hayan respetado las formalidades propias para recaudarla.

ARTICULO 10.2.5. ARMONIA. Las entidades que ejercen el Control de Gestión y Resultados de los operadores de TPBC, tendrán en cuenta para el cumplimiento de sus funciones que, de conformidad con los Artículos 365 y 370 de la Constitución Política, los servicios públicos están sometidos a un régimen especial, fijado en la Ley 142 de 1994 y en las normas que la desarrollan o complementan y que corresponde al Presidente de la República, de manera exclusiva, señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

Al momento de hacer la evaluación, control y vigilancia de la gestión y resultados de los operadores de TPBC, las entidades competentes deberán tener en cuenta los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, definidos por la CRT, sin perjuicio de la autonomía que la ley le reconozca a cada entidad para ejercer sus funciones.

ARTICULO 10.2.6. SISTEMAS DE INFORMACION. Las entidades y organismos que ejercen funciones de control, tendrán en cuenta que el acceso a la información deberá hacerse a través del sistema único de información que establezca la SSPD, de acuerdo con lo previsto en los Artículos 53 y 79.3 de la Ley 142 de 1994 y los Artículos 14 y 15 de la Ley 689 de 2001. La Superintendencia tendrá en cuenta las necesidades y requerimientos de los otros organismos de control, de los Ministerios y del Contador General de la Nación, las características y particularidades de cada Operador de TPBC, y los recursos disponibles en cada localidad.

ARTICULO 10.2.7. CONTROL INTERNO. De acuerdo con lo establecido por el Artículo 48 de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC podrán contratar con entidades privadas de reconocida capacidad y experiencia en el tema, la definición y diseño de los procedimientos de control interno y la evaluación de su cumplimiento, para lo cual deben adoptar procedimientos que estimulen la concurrencia de oferentes. Para estos efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

10.2.7.1. El ejercicio del control interno en los municipios, cuando estos prestan directamente el servicio, empresas industriales y comerciales del estado y sociedades de economía mixta con capital público igual o superior al 90%, que presten los servicios públicos domiciliarios de TPBC, deberá ajustarse a lo establecido en la Ley 87 de 1993, y las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan y por lo establecido en esta Resolución. En estos casos, el auditor interno podrá ser el jefe de la unidad o dependencia de control interno, y cumplirá las funciones que señala el Artículo 12 de la citada Ley 87 de 1993.

10.2.7.2. Para los operadores de TPBC a los cuales no se les aplique la Ley 87 de 1993, el sistema de control interno que se adopte debe tener en cuenta las características propias del operador de TPBC y debe asegurar su ejercicio en forma independiente, de conformidad con lo que establece la presente Resolución. La oficina, unidad de control interno o quien haga sus veces será la encargada de evaluar dicho sistema y proponer al gerente, al jefe o representante legal de la entidad, las recomendaciones para mejorarlo.

ARTICULO 10.2.8. AUDITORIAS EXTERNAS. Los informes de evaluación de las auditorías externas deberán hacerse de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos definidos en esta Resolución, en forma independiente de las evaluaciones de control interno de cada operador de TPBC.

Las auditorías externas de gestión y resultados obrarán en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios, y en consecuencia, están obligadas a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de las empresas prestadoras de servicios públicos, en los términos del Artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

PARAGRAFO. Los informes de control interno y de auditoría externa se deben realizar anualmente, sin perjuicio que la SSPD pueda requerir informes parciales sobre temas o áreas específicas, además de las aclaraciones adicionales que sobre los informes sean necesarias, a los responsables del control interno y a los auditores externos, en los términos del Artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

ARTICULO 10.2.9. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. La SSPD comunicará a las demás entidades de control el resultado de los informes que reciba y de las evaluaciones que en forma independiente haya realizado, en especial cuando encuentre hechos que pueden ser objeto de control por otros entes.

[CEBV/jcs2] **ARTICULO 10.2.10. CONTRALORIAS Y DEMAS ENTES DE CONTROL FISCAL.** De conformidad con lo establecido en el Artículo 105 de la Ley 42 de 1993, los resultados del control fiscal serán comunicados a la SSPD, con el fin que ésta pueda adelantar en forma inmediata las acciones correspondientes.

ARTICULO 10.2.11. EL CONTROL SOCIAL. Para efectos de la aplicación del Artículo 63.1 de la Ley 142 de 1994 los Comités de Desarrollo y Control Social deberán ceñirse al sistema de control de gestión y resultados diseñado en la ley y a lo establecido en esta Resolución, de manera que, al proponer a los Operadores de TPBC los planes y programas que considere necesarios, éstos sean congruentes con las previsiones hechas y se logre el cumplimiento de las metas propuestas en los planes de gestión y resultados, conforme con los indicadores definidos por la CRT.

CAPITULO III

DEL CONTROL INTERNO

ARTICULO 10.3.1. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Se tendrán como objetivos del Sistema de Control Interno en todas las empresas prestadoras de TPBC, entre otros, los siguientes:

10.3.11. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

10.3.12. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

10.3.13. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

10.3.14. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

10.3.15. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

10.3.16. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

10.3.17. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

10.3.18. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

ARTICULO 10.3.2. ETAPAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para la puesta en marcha del Sistema de Control Interno, se deberán aplicar por parte de los operadores de TPBC, los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en esta Resolución o en las normas que la modifiquen o adicionen. El montaje del Sistema de Control Interno comprende, por lo menos, las siguientes cinco (5) etapas, que se describen a continuación:

10.3.2.1. Etapa I. Definición de Objetivos, Políticas, Estrategias y Metas: Las empresas de TPBC deberán definir sus objetivos, políticas, estrategias y metas, tanto generales como específicos, los cuales deberán ser coherentes con los planes de gestión a los que se refiere la Ley 142 de 1994.

10.3.2.2. Etapa II. Identificación de Procesos y Prioridades: Se requerirá que los operadores de TPBC definan los procesos sujetos a medición en términos de su riesgo y prioridad para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como la delimitación precisa de la autoridad en cada uno de ellos y los niveles de responsabilidad.

10.3.2.3. Etapa III. Definición de Indicadores de Gestión Empresarial: En esta etapa cada operador de TPBC debe definir los indicadores de gestión que permiten medir el cumplimiento de las metas. Para cada uno de éstos, los operadores de TPBC deben establecer la forma, periodicidad, frecuencia, delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad, además de las características que permitan su operatividad.

10.3.2.4. Etapa IV. Monitoreo y seguimiento: Medición por parte de los operadores de TPBC de los resultados y el progreso obtenido por cada indicador en un período. Una vez definidos los Indicadores de Gestión Empresarial, los Operadores de TPBC deben definir los mecanismos de monitoreo y seguimiento de los mismos.

10.3.2.5. Etapa V. Evaluación y Adopción de medidas correctivas: En la medida que los indicadores de gestión no se encuentren dentro de los valores esperados, los operadores de TPBC deberán definir los correctivos necesarios.

ARTICULO 10.3.3. CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para establecer el sistema de control interno, los operadores de TPBC deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

10.3.3.1. Consistencia: El sistema debe estar orientado al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y a las prioridades fijadas en los Planes de Gestión y Resultados.

10.3.3.2. Complementariedad: Los objetivos, estrategias y decisiones deben reforzarse unos a otros positivamente, obedeciendo a un proceso de planeación integral.

10.3.3.3. Eficacia: El sistema debe centrarse en aspectos que tengan un peso significativo en la gestión de la entidad, procurando el uso eficiente de los recursos y el desarrollo del talento humano de los Operadores de TPBC.

10.3.3.4. Compromiso: El sistema debe propiciar la participación de los empleados para la determinación de procesos y resultados, de tal manera que se garantice su compromiso en el cumplimiento de las metas fijadas.

10.3.3.5. Realismo: Los objetivos y metas que se definan, deben ser desafiantes pero realistas y alcanzables bajo las condiciones externas e internas que afectan a los Operadores de TPBC, de acuerdo con los recursos previstos. Al efecto deben poderse monitorear en el tiempo a través de los indicadores definidos para ello.

10.3.3.6. Periodicidad: Las actividades y metas deben tener un inicio y una terminación en el tiempo (por ejemplo: trimestrales, semestrales, anuales).

10.3.3.7. Participación: Las estrategias deben incluir a los diferentes actores que participan o tienen intereses en el Operador de TPBC, entre otros: los usuarios, los empleados, los accionistas, el ente regulatorio, los de vigilancia y de control, los proveedores.

10.3.3.8. Cuantificación: Las actividades y metas deben ser medibles.

ARTICULO 10.3.4. PROCESOS CRITICOS Y DE APOYO. Cada Operador de TPBC deberá definir sus procesos críticos y de apoyo, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento. En todo caso se deberán tener en cuenta los siguientes procesos:

10.3.4.1. Procesos críticos:

10.3.4.1.1. Mercadeo y Servicio al Cliente: Mercadeo, atención de reclamos de usuarios y servicios especiales ofrecidos al usuario.

10.3.4.1.2. Instalación de infraestructura: Planeación, programación e instalación de redes y equipos, contratación e interventoría.

10.3.4.1.3. Conexión con usuario: Asignaciones e instalaciones de líneas de red de abonado.

10.3.4.1.4. Operación y Mantenimiento: Mantenimiento de redes, mantenimiento de equipos y prestación del servicio.

10.3.4.1.5. Facturación y Recaudo: Procedimientos de tasación, tarificación, facturación y recaudo.

10.3.4.2. Procesos de Apoyo:

10.3.4.2.1. Financieros: Manejo financiero, contabilidad y presupuesto.

10.3.4.2.2. Jurídicos: Contratación, derechos de petición, demandas y tutelas.

10.3.4.2.3. Administrativos: Administración del talento humano, compras y suministros, manejo de inventarios y activos fijos y procesamiento de datos.

ARTICULO 10.3.5. CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL.

Los Indicadores de Gestión Empresarial deberán:

10.3.5.1. Estar orientados al cumplimiento de la objetivos, políticas, estrategias y metas del Operador de TPBC.

10.3.5.2. Ser medibles y comparables al interior de los Operadores de TPBC.

10.3.5.3. Tener establecida una periodicidad y un responsable de su medición, así como un responsable de la supervisión.

10.3.5.4. Proveer información confiable, útil y oportuna que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones con respecto al proceso que se mida.

10.3.5.5. Ser sencillos; no deben suministrar más información de la necesaria.

10.3.5.6. Estar integrados con otros procesos y áreas funcionales de los Operadores de TPBC y vinculados a otros sistemas de evaluación organizacional.

ARTICULO 10.3.6. NIVEL DE DESPLIEGUE DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL.

Los indicadores de gestión que definan los operadores de TPBC deberán clasificarse por niveles, de acuerdo con la organización de la empresa y por lo menos desarrollarse en tres niveles, así:

10.3.6.1. Indicadores de primer nivel: Aquellos que permiten cuantificar de manera global en qué grado un proceso o actividad cumple con una meta específica determinada. Los resultados de los indicadores de gestión de primer nivel permitirán tomar decisiones estratégicas a la gerencia de la empresa (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios). Los directivos que determine el Operador de TPBC serán los responsables al interior de la organización del cumplimiento, de la supervisión y del control de los indicadores de primer nivel.

10.3.6.2. Indicadores de segundo nivel: Corresponden al nivel inicial de desglose de los indicadores de primer nivel. Permitirán conocer a los responsables de los procesos, la composición y el resultado del indicador de primer nivel, desglosado por los diferentes componentes (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios discriminado por tipo de servicio y de usuarios) y tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos.

10.3.6.3. Indicadores de tercer nivel: Son aquellos indicadores de detalle que a su vez son componentes de los de segundo nivel (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios por tipo de servicio discriminados por grupo de vendedores y por central telefónica).

Los indicadores de segundo y tercer nivel deberán ser desglosados en función de las características y necesidades propias de cada una de las empresas, según los objetivos y las estrategias previamente definidos.

ARTICULO 10.3.7. RELACION DE INDICADORES. Los indicadores de gestión para control de gestión y resultados definidos por la CRT y los indicadores de gestión empresarial de primer, segundo y tercer nivel especificados para cada uno de los procesos críticos y de apoyo establecidos en la presente Resolución, deben estar relacionados, es decir, los indicadores de gestión empresarial de los procesos críticos y de apoyo que defina la empresa, deben perseguir los mismos objetivos definidos por la CRT en la presente resolución.

ARTICULO 10.3.8. RESPONSABILIDAD DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. La definición de los indicadores de gestión empresarial son responsabilidad del Operador de TPBC y deberán convertirse en una guía para la evaluación que deban realizar las auditorías externas, de tal forma que permitan monitorear y evaluar sus procesos y actividades.

ARTICULO 10.3.9. CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE METAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. En el establecimiento de las metas, los operadores de TPBC deben considerar los indicadores de empresas de características similares, de procesos exitosos o información histórica de la misma empresa.

ARTICULO 10.3.10. ESTABLECIMIENTO DE RANGOS PARA LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC, para establecer las metas internas de los indicadores de gestión empresarial que definan, deberán determinar rangos de valores y no un valor único, que permitan una evaluación realista y objetiva sin efectos nocivos sobre los Operadores de TPBC. El rango para cada indicador estará delimitado por un nivel alto o deseado, un nivel mínimo esperado y un nivel crítico de desempeño, a partir del cual se deberán definir los programas de mejoramiento a los procesos y actividades

ARTICULO 10.3.11. ELABORACION DE MATRICES Y DE TABLEROS DE INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC deberán elaborar una matriz de indicadores de gestión empresarial, en donde relacionarán los indicadores de gestión de primer, segundo y tercer nivel que utilizarán para soportar su sistema. Así mismo, deberán diseñar un tablero de control, donde se especifique para cada uno de ellos, la fórmula, frecuencia y responsable de la medición.

ARTICULO 10.3.12. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC deberán interpretar el resultado de la medición, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

10.3.12.1. Tendencia de los resultados: Se debe definir si los resultados de la medición de cada indicador tienden a lograr la meta definida o si la tendencia apunta a distanciarse de la meta.

10.3.12.2. Situaciones especiales: Se debe analizar si los resultados de cada indicador están influenciados por situaciones especiales que justifiquen ajustes en el plan de gestión y resultados.

ARTICULO 10.3.13. PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO INTERNO. Los Operadores de TPBC deberán elaborar programas de mejoramiento para todos los casos en que los resultados de los indicadores de gestión empresarial presenten un nivel crítico y cuya interpretación concluya que la tendencia del indicador es a alejarse de la meta prevista.

Los programas de mejoramiento deben ser formulados de acuerdo con los objetivos globales, específicos y estrategias de control de cada una de las empresas.

Para cada una de las actividades consignadas en los programas de mejoramiento, se deberán especificar los recursos necesarios, los responsables, las fechas de implantación y los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo.

ARTICULO 10.3.14. CRITERIO DE EFICIENCIA. Cuando los operadores de TPBC obtengan resultados positivos de la evaluación de la gestión que haga de la misma la SSPD durante tres (3) semestres consecutivos dicha entidad de control y vigilancia, podrá tener en cuenta este parámetro, para darle aplicación en lo pertinente a lo dispuesto por el parágrafo 1 del artículo 6 de la Ley 689, que modifica el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994.

[CEBV/jcs3]

ARTICULO 10.3.15. PARAMETROS GENERALES QUE DEBEN TENER EN CUENTA LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. Las auditorías externas deberán tener

en cuenta el cumplimiento por parte de los Operadores de TPBC de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en el presente Capítulo, y además, los siguientes:

10.3.15.1. Mejoramiento de los indicadores de, eficiencia y calidad de los servicios.

10.3.15.2. Resultados razonables de indicadores operacionales y de funcionamiento.

10.3.15.3. Viabilidad Empresarial.

10.3.15.4. Eficiencia en el sistema de control interno.

10.3.15.5. Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados.

10.3.15.6. La existencia y aplicación de un esquema de organización acorde con los fines institucionales y sus correspondientes manuales de funciones, así como los manuales de procedimientos en todas las áreas administrativas y operativas.

10.3.15.7. La existencia y aplicación de políticas de seguimiento, verificación y evaluación de los indicadores internos en cada una de las áreas operativas y administrativas del Operador de TPBC.

10.3.15.8. La existencia de mecanismos para verificar la efectividad de los sistemas de información del Operador de TPBC.

10.3.15.9. Cumplimiento de las normas contenidas en el presente Título.

CAPITULO IV

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 10.4.1. ETAPAS DEL SISTEMA DE REGULACION, EVALUACION Y CONTROL. El sistema comprende las siguientes etapas:

10.4.1.1. Etapa 1. Definición del plan de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo

10.4.1.2. Etapa 2. Envío de una copia a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

10.4.1.3. Etapa 3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados por parte de la SSPD.

10.4.1.4. Etapa 4. Revisión y ajuste de los planes de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo, por parte de los Operadores de TPBC.

PARAGRAFO 1. Las etapas descritas anteriormente comprenden un ciclo dinámico de gestión y resultados que deberá aplicarse y ajustarse cada año, repitiendo las etapas dos, tres y cuatro.

PARAGRAFO 2. Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados, discriminado de conformidad con el Artículo 10.1.1 de este Título. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá separar los planes de gestión y resultados para cada uno de los departamentos. Esta información se debe enviar con los soportes respectivos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 10.4.2 ELABORACION DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS. Los Operadores de TPBC diseñarán el Plan de Gestión y Resultados con base en los indicadores definidos por la CRT y en sus propios objetivos, definiendo la estrategia bajo la cual se espera cumplir los compromisos propuestos. El plan de gestión y resultados debe proyectarse sobre bases reales que garanticen la viabilidad financiera y el desarrollo de la empresa. Los Operadores de TPBC deberán incluir en el Plan de Gestión y Resultados las siguientes herramientas y los resultados esperados:

10.4.2.1. Proyección de su situación financiera, incluyendo la de los estados financieros que incorporen los planes de expansión y renovación de equipos, así como con las medidas de optimización de costos operacionales y no operacionales.

10.4.2.2. Estimación y proyección de número de abonados, líneas y tráficos, que la empresa espera tener en el período, tarifas que la empresa prevé aplicar, así como la satisfacción de la correspondiente demanda año por año.

10.4.2.3. Cuantificación de los subsidios y contribuciones aplicados por el Operador de TPBC y una proyección de los mismos discriminado por estrato.

10.4.2.4. La empresa deberá cuantificar año por año la evolución esperada en los indicadores de gestión, y por ende el cumplimiento de los objetivos que pretende lograr en el proceso de mejoramiento de la gestión.

10.4.2.5. Los planes de gestión y resultados deberán tener en cuenta para su formulación los escenarios tarifarios proyectados de acuerdo con el régimen establecido por la CRT.

PARAGRAFO 1. La estrategia diseñada deberá comprender las acciones para lograr los objetivos específicos, los cuales se desarrollarán en cada una de sus áreas para obtener los objetivos generales propuestos. Especialmente, se deberá hacer énfasis en los siguientes aspectos:

- a)- Mejoramiento de la estructura administrativa.
- b)- Necesidades de talento humano.
- c)- Inversión en tecnología.
- d)- Adopción de medidas tendientes a atender las obligaciones pensionales que tengan las empresas.

ARTICULO 10.4.3. MODIFICACION A LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS. Cualquier modificación que realicen los Operadores de TPBC a sus Planes de Gestión y Resultados, deberá ser remitida a la SSPD y a la CRT con sus respectivos soportes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 10.44. INDICADORES DE GESTION PARA LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE. Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCL y TPBCLE son, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2.B " DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" de la presente Resolución, los siguientes:

10.4.4.1 Indicadores técnicos y administrativos principales:

- 10.4.4.1.1. Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio
- 10.4.4.1.2. Tiempo medio de reparación de daños
- 10.4.4.1.3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas
- 10.4.4.1.4. Grado de Servicio
- 10.4.4.1.5. Nivel de Satisfacción del Usuario

10.4.4.2. Indicadores técnicos y administrativos complementarios:

- 10.4.4.2.1. Densidad telefónica en servicio
- 10.4.4.2.2. Densidad de teléfonos públicos
- 10.4.4.2.3. Numero de líneas por cada empleado
- 10.4.4.2.4. [JCS4][JCS5]Calidad de la facturación [JCS6][JCS7]
- 10.4.4.2.5. Porcentaje de líneas en servicio sobre total de líneas

10.4.4.3. Indicadores financieros principales:

- 10.4.4.3.1. Margen EBITDA
- 10.4.4.3.2. ROIC (Retorno sobre el Capital Invertido)
- 10.4.4.3.3. Razón Corriente
- 10.4.4.3.4. Periodo de cobro (días)
- 10.4.4.3.5. Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días)
- 10.4.4.3.6. Deuda (Pasivos Totales sobre Activos Totales)
- 10.4.4.3.7. Rotación de activos
- 10.4.4.3.8. Ingresos por empleado

10.4.4.4. Indicadores financieros complementarios:

- 10.4.4.4.1. Capacidad de pago de servicio de deuda
- 10.4.4.4.2. Capacidad de pago de intereses financieros
- 10.4.4.4.3. Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación
- 10.4.4.4.4. Rentabilidad patrimonial

- 10.4.4.4.5. Rotación de Activos Operacionales
- 10.4.4.4.6. Grado de Inversión: Inversión en activos operacionales / Ingresos operacionales
- 10.4.4.4.7. Depreciaciones y amortizaciones / Ingresos operacionales
- 10.4.4.4.8. Depreciación / activos operacionales netos
- 10.4.4.4.9. Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos
- 10.4.4.4.10. Margen Neto
- 10.4.4.4.11. Rendimiento de los Activos

PARAGRAFO 1. Para el cálculo del Indicador "Grado de Servicio", se deben aplicar los principios definidos en el anexo 2.A "PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE".

PARAGRAFO 2. Para el cálculo del Indicador "Nivel de Satisfacción de Usuario", se deben aplicar los principios definidos en el Anexo 2H.

ARTICULO 10.4.5. TENDENCIA DE LOS INDICADORES DE GESTION. Los indicadores definidos en el presente título deben siempre presentar propensión a mejorar continuamente. En consecuencia, se consideran indicadores de tendencia positiva (+) aquellos que mejoran cuando presentan un valor superior al del periodo anterior, e indicadores de tendencia negativa (-) aquellos que mejoran cuando presentan un resultado inferior al del periodo anterior.

ARTICULO 10.4.6. INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE Y SU TENDENCIA. Los indicadores técnicos seleccionados para el control de Gestión y Resultados para la evaluación de los servicios de TPBCL y TPBCLE son los denominados anteriormente como indicadores técnicos y administrativos principales, que se enuncian a continuación: Nivel de Satisfacción del Usuario, Tiempo Medio de Reparación de Daños, Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas, Número de Daños por cada cien (100) Líneas en Servicio y Grado de Servicio. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Anexo 2G del presente Título.

Los indicadores financieros seleccionados para el control de Gestión y Resultados para la evaluación de los servicios de TPBCL y TPBCLE son los denominados anteriormente como indicadores financieros principales, que se enuncian a continuación: **Margen EBITDA, Razón Corriente, Periodo de cobro (días), Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días), Pasivo / Activos, ROIC (retorno sobre Capital Invertido), Rotación de activos, Ingresos / empleado.** Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Capítulo VII del presente Título.

ARTICULO 10.4.7. INDICADORES DE GESTION PARA EL SERVICIO DE TPBCLD. Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCLD son de acuerdo con lo establecido en el Anexo 2.B "DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" del presente Título, los siguientes:

10.4.7.1 Indicadores técnicos y administrativos:

- 10.4.7.1.1 Tasa de Completación de Llamadas:
 - 10.4.7.1.1.1. Nacional
 - 10.4.7.1.1.2. Internacional
- 10.4.7.1.2. Nivel de Satisfacción del Usuario
- 10.4.7.1.3. Calidad de la Facturación

10.4.7.2 Indicadores financieros principales:

- 10.4.7.2.1 Margen EBITDA
- 10.4.7.2.2. ROIC (Retorno sobre Capital Invertido)
- 10.4.7.2.3. Razón Corriente.
- 10.4.7.2.4. Periodo de cobro (días)
- 10.4.7.2.5. Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días)
- 10.4.7.2.6. Deuda (Pasivos Totales sobre Activos Totales)
- 10.4.7.2.7. Rotación de activos
- 10.4.7.2.8. Ingresos por empleado

10.4.7.3. Indicadores financieros complementarios:

- 10.4.7.3.1. Capacidad de pago de servicio de deuda
- 10.4.7.3.2. Capacidad de pago de intereses financieros

- 10.4.7.3.3. Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación
- 10.4.7.3.4. Rentabilidad patrimonial
- 10.4.7.3.5. Rotación de Activos Operacionales
- 10.4.7.3.6. Grado de Inversión: Inversión en activos operacionales / Ingresos operacionales
- 10.4.7.3.7. Depreciaciones y amortizaciones / Ingresos operacionales
- 10.4.7.3.8. Depreciación / Activos operacionales netos
- 10.4.7.3.9. Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos
- 10.4.7.3.10. Concentración de la Deuda a Corto Plazo
- 10.4.7.3.11. Endeudamiento a Largo Plazo
- 10.4.7.3.12. Endeudamiento Externo de Corto Plazo
- 10.4.7.3.13. Endeudamiento Externo de Largo Plazo
- 10.4.7.3.14. Margen Neto
- 10.4.7.3.15. Rendimiento de los Activos

PARAGRAFO. Para el indicador de la Calidad de la Facturación, los operadores están en la obligación de presentar este indicador, aun cuando el operador no realice directamente el proceso.

ARTICULO 10.4.8. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU PONDERACION. Los siguientes son los indicadores de gestión para control de gestión y resultados seleccionados para la evaluación de la gestión de los operadores de TPBCLD: **Margen EBITDA, Razón Corriente, Periodo de cobro (días), Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días), Pasivo / Activos, ROIC (retorno sobre Capital Invertido), Rotación de activos, Ingresos / empleado.** Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Capítulo VII del presente Título.

CAPITULO V

MODELO GENERAL DE EVALUACION DE LA EJECUCION DE LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 10.5.1. EVALUACION DE CADA INDICADOR. La evaluación de cada indicador se hará de acuerdo con el desempeño de éste frente a los valores máximos y mínimos definidos por la CRT, y con los siguientes criterios:

10.5.1.1. Jerarquía de evaluación: Se tienen en cuenta dos niveles de indicadores. Los de primer nivel, o principales, se evaluarán directamente aplicando la metodología del capítulo VI para los indicadores técnicos y capítulo VII para los financieros. Los indicadores de segundo nivel, o complementarios, no se evaluarán directamente y servirán para que la SSPD complemente la labor de vigilancia y control.

10.5.1.2 Cumplimiento de metas: Las empresas deberán incluir en los Planes de Gestión y Resultados, metas relacionadas con el mejoramiento de la gestión basadas en los indicadores establecidos en la presente resolución y acciones específicas encaminadas a su cumplimiento.

10.5.1.3. Análisis histórico de los indicadores para control de gestión y resultados: revisión del comportamiento de los indicadores para determinar que su evolución sea coherente con la tendencia esperada.

ARTICULO 10.5.2. INFORMACION PARA LA EVALUACION DE LA GESTION DE LAS EMPRESAS. Los operadores de TPBC deberán remitir la información del desempeño de los indicadores de gestión en la forma y plazos que determine la SSPD.

PARAGRAFO 1. Los operadores integrados verticalmente, deben llevar contabilidades separadas por servicios. Para el 1 de enero de 2003, todos los operadores de TPBC deberán haber implementado contabilidades separadas y así deberán reportar la información contable a la SSPD.

PARAGRAFO 2. Los operadores de TPBC deberán enviar la información discriminada por servicios. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá presentar por separado los resultados del plan de gestión para cada uno de los departamentos en que opere.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN PARA EL FACTOR DE CALIDAD Q

ARTICULO 10.6.1. Antes de dar inicio del proceso de medición, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán diseñar, implantar, ajustar y poner en funcionamiento los mecanismos de recolección de información. Estos mecanismos deberán permitir el almacenamiento de solicitudes y reclamos realizados personalmente, por escrito o por cualquier medio técnico o electrónico.

ARTICULO 10.6.2. Las entidades de control y vigilancia tendrán en cuenta para el ejercicio de sus funciones, lo establecido en los manuales de procedimiento para la medición y el cálculo de los indicadores que defina la CRT. La Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

ARTICULO 10.6.3. Los operadores deberán asegurar que las AEGR auditen la información dentro de todo el periodo de medición. El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, deberá incluir un concepto de los procedimientos de medición utilizados por la empresa para obtener los resultados del indicador y sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento del mismo. La SSPD vigilará a los operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en régimen regulado, para que realicen el adecuado ajuste tarifario con el fin de asegurar su viabilidad financiera y que les permita el continuo mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con los lineamientos del factor de ajuste Q. Si el valor del indicador no cumple con los valores mínimos o máximos, establecidos por la CRT para ese periodo, según sea de tendencia positiva o negativa respectivamente, el operador deberá acordar con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un programa de gestión para el mejoramiento del indicador. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este programa acordado.

ARTICULO 10.6.4. Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Exceptuando el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

ARTICULO 10.6.5. Los operadores de TPBCL Y TPBCLE, estarán sujetos a control y vigilancia de la calidad técnica del servicio por parte de la SSPD, de acuerdo con el siguiente esquema:

- a. **Categoría Primera:** Es aquella en la que se encontraría un operador cuando su Grado de Servicio (en adelante GDS) total esté por debajo del promedio nacional. El operador ubicado en esta categoría, no tendrá compromisos adicionales de medición de calidad técnica al del GDS, siempre y cuando siga obteniendo un GDS total por debajo del promedio nacional y no se encuentre dentro de alguno de los eventos de que tratan las categorías segunda y tercera.
- b. **Categoría Segunda:** Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:
 - i) Cuando el operador tenga un GDS total por encima del promedio nacional y menor al promedio nacional más una desviación estándar.
 - ii) Cuando la CRT o la SSPD determinen que el operador está fuera del comportamiento nacional con fundamento en el GDS EXTERNO, en los aspectos técnicos de las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos – PQRs de usuarios, del Nivel de Satisfacción del Usuario y estadísticas asociadas a fallas técnicas. Para tal fin, se tendrá en cuenta el

promedio nacional más, o menos una desviación estándar según la tendencia de la estadística.

En todo caso, el operador que se encuentre en esta categoría deberá establecer un seguimiento, para las fallas técnicas en que incurra, durante los tres (3) meses siguientes, con el propósito de mejorar aquellos parámetros de la calidad técnica que así lo requieran y ubicarse dentro de los límites del comportamiento nacional. El operador deberá reportar a la SSPD el resultado de este seguimiento al finalizar los tres (3) meses, cuya veracidad deberá estar certificada por un auditor externo.

c. **Categoría Tercera:** Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

- i) Cuando su GDS total esté por encima del promedio nacional más una desviación estándar.
- ii) Cuando el operador que se encuentre en la categoría segunda, pasados tres (3) meses de estar realizando el seguimiento, no se ha ubicado dentro de los límites del comportamiento nacional.
- iii) Por el incumplimiento del Programa de Gestión, previamente acordado con la SSPD.

El operador que se encuentre en esta última categoría, deberá acordar con la SSPD un Programa de Gestión a nueve (9) meses con el establecimiento de compromisos cuyo cumplimiento se verificará mediante seguimiento mensual y a través de la presentación de un reporte trimestral de seguimiento, certificado por un Auditor Externo de Gestión y Resultados. No obstante lo anterior, el operador estará sujeto a las mediciones a que haya lugar por parte de la SSPD, con base en el Programa de Gestión acordado y cuyo costo estará a cargo del operador.

PARAGRAFO. La SSPD deberá dar a conocer mediante un listado, las categorías en que se encuentren los operadores antes del día quince (15) del mes siguiente a recibir la información, es decir, antes del día quince (15) de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. Antes de finalizar el mes en que se publicó esta clasificación, el operador deberá establecer el seguimiento o deberá acordar con la SSPD el Programa de Gestión, según haya sido clasificado en categoría segunda o tercera respectivamente. El seguimiento y Programa de Gestión deberán comenzar el día uno (1) del mes siguiente a la clasificación, es decir, el día uno (1) de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Terminados los tres meses de seguimiento o los nueve meses del Programa de Gestión, la SSPD volverá a clasificar según los resultados o aplicará las sanciones a que haya lugar por incumplimiento del Programa de Gestión. De acuerdo con lo anterior, las empresas en categoría segunda y tercera no serán reclasificadas en las fechas descritas, sino al final del seguimiento o del Programa de Gestión, según la evaluación de la SSPD.

CAPITULO VII

EVALUACION DE INDICADORES FINANCIEROS

ARTICULO 10.7.1. Para evaluar los indicadores financieros, se tendrán en cuenta tres rangos de valores de los indicadores financieros principales. Los indicadores cuyo valor se encuentre en el primer rango significa que están en un rango considerado sano desde el punto de vista financiero y no se requerirá vigilancia especial. Los valores del

Rango II, son valores que a corto plazo deben ser mejorados. Los indicadores que se encuentren en el rango III, implican un aspecto financiero deficiente que puede poner en peligro la viabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

ARTICULO 10.7.1.1. RANGOS DE VALORES PARA EMPRESAS DE TPBCL. Los siguientes son los valores que se evaluarán para cada indicador al comienzo de los años 2003, 2004 y a partir de 2005 en adelante:

Criterio	Indicadores (1)	Rango I - 01/01/03	Rango II - 01/01/03	Rango III - 01/01/03	Tendencia
liquidez	Periodo de cobro	< 110 días	entre 110 y 120 días	> 120 días	(-)
liquidez	Razón corriente	> 0.95	entre 0.85 y 0.95	< 0.85	(+)
liquidez	prueba ácida	> 0.9	entre 0.8 y 0.9	< 0.8	(+)
rentabilidad	ROIC	> 3%	entre 0% y 3%	< 0%	(+)
rentabilidad	margen EBITDA	> 17%	entre 8% y 17%	< 8%	(+)
Deuda	Deuda	< 55%	entre 55 % y 65 %	> 65%	(-)
Eficiencia	rotación de activos	> 0.2	entre 0.1 y 0.2	< 0.1	(+)
Eficiencia	Ingresos / empleado (US\$ miles)	> 55	entre 45 y 55	< 45	(+)

Criterio	Indicadores (1)	Rango I - 01/01/04	Rango II - 01/01/04	Rango III - 01/01/04	Tendencia
liquidez	Periodo de cobro	< 100 días	entre 100 y 115 días	> 115 días	(-)
liquidez	Razón corriente	> 0.97	entre 0.87 y 0.97	< 0.87	(+)
liquidez	prueba ácida	> 0.95	entre 0.85 y 0.95	< 0.85	(+)
rentabilidad	ROIC	> 5%	entre 1% y 5%	< 1%	(+)
rentabilidad	margen EBITDA	> 25%	entre 12% y 25%	< 12%	(+)
Deuda	Deuda	< 52.5 %	entre 52.5% y 62.5%	> 62.5 %	(-)
Eficiencia	rotación de activos	> 0.25	entre 0.15 y 0.25	< 0.15	(+)
Eficiencia	Ingresos / empleado (US\$ miles)	> 110	entre 50 y 110	< 50	(+)

Criterio	Indicadores (1)	Rango I - 01/01/05	Rango II - 01/01/05	Rango III - 01/01/05	Tendencia
liquidez	Periodo de cobro	< 90 días	entre 90 y 110 días	> 110 días	(-)
liquidez	Razón corriente	> 1.1	entre 0.9 y 1.1	< 0.9	(+)
liquidez	prueba ácida	> 1	entre 0.9 y 1	< 0.9	(+)
rentabilidad	ROIC	> 7%	entre 3% y 7%	< 3%	(+)
rentabilidad	margen EBITDA	> 34%	entre 17% y 34%	< 17%	(+)
Deuda	Deuda	< 50 %	entre 50 % y 60 %	> 60 %	(-)
Eficiencia	rotación de activos	> 0.3	entre 0.2 y 0.3	< 0.2	(+)
Eficiencia	Ingresos / empleado (US\$ miles)	> 165	entre 55 y 165	< 55	(+)

- (1) La CRT revisará, si lo considera conveniente, los valores de los indicadores a evaluar en cada uno de los años y a partir de enero de 2005.

ARTICULO 10.7.1.2. Rangos de valores para empresas de TPBCLD. Los siguientes son los valores que se evaluarán para cada indicador al comienzo de los años 2003, 2004 y a partir de 2005 en adelante:

Criterio	Indicadores (1)	Rango I - 01/01/03	Rango II - 01/01/03	Rango III - 01/01/03	Tendencia
liquidez	Periodo de cobro	< 90 días	entre 90 y 110 días	> 100 días	(-)
liquidez	Razón corriente	> 0.95	entre 0.82 y 0.95	< 0.82	(+)
liquidez	prueba ácida	> 0.9	entre 0.8 y 0.9	< 0.8	(+)
rentabilidad	ROIC	> 3%	entre 0% y 3%	< 0%	(+)
rentabilidad	margen EBITDA	> 15%	entre 7% y 15%	< 7%	(+)
Deuda	Deuda	< 55 %	entre 55 % y 65 %	> 65 %	(-)
Eficiencia	rotación de activos	> 0.3	entre 0.2 y 0.3	< 0.2	(+)
Eficiencia	Ingresos / empleado (US\$ miles)	> 190	entre 150 y 190	< 150	(+)

Criterio	Indicadores (1)	Rango I - 01/01/04	Rango II - 01/01/04	Rango III - 01/01/04	Tendencia
liquidez	Periodo de cobro	< 80 días	entre 80 y 95 días	> 95 días	(-)
liquidez	Razón corriente	> 0.97	entre 0.87 y 0.97	< 0.87	(+)
liquidez	prueba ácida	> 0.95	entre 0.85 y 0.95	< 0.85	(+)
rentabilidad	ROIC	> 5%	entre 1% y 5%	< 1%	(+)
rentabilidad	margen EBITDA	> 20%	entre 11% y 20%	< 11%	(+)
Deuda	Deuda	< 52.5 %	entre 52.5 % y 62.5 %	> 62.5 %	(-)
Eficiencia	rotación de activos	> 0.35	entre 0.25 y 0.35	< 0.25	(+)
Eficiencia	Ingresos / empleado (US\$ miles)	> 225	entre 170 y 225	< 170	(+)

Criterio	Indicadores (1)	Rango I - 01/01/05	Rango II - 01/01/05	Rango III - 01/01/05	Tendencia
liquidez	Periodo de cobro	< 70 días	entre 70 y 90 días	> 90 días	(-)
liquidez	Razón corriente	> 1.1	entre 0.9 y 1.1	< 0.9	(+)
liquidez	prueba ácida	> 1	entre 0.9 y 1	< 0.9	(+)
rentabilidad	ROIC	> 7%	entre 3% y 7%	< 3%	(+)
rentabilidad	margen EBITDA	> 26%	entre 15% y 26%	< 15%	(+)
Deuda	Deuda	< 50 %	entre 50 % y 60 %	> 60 %	(-)
Eficiencia	rotación de activos	> 0.4	entre 0.3 y 0.4	< 0.3	(+)
Eficiencia	Ingresos / empleado (US\$ miles)	> 260	entre 190 y 260	< 190	(+)

(1) La CRT revisará, si lo considera conveniente, los valores de los indicadores a evaluar en cada uno de los años y a partir de enero de 2005.

PARAGRAFO: Para obtener el indicador EBITDA, deben considerarse la Utilidad operacional antes de intereses, impuestos, depreciaciones de activos relacionados directamente con la operación y amortizaciones.

ARTICULO 10.7.13. EVALUACION. Las empresas reportarán semestralmente los indicadores financieros a la SSPD con base en las cuentas del PUC definidas para cada uno de ellos en el Anexo 2C de la presente resolución. Debe primar el criterio de lo que desea medir el indicador. Las AEGR conceptuarán teniendo en cuenta los criterios de los indicadores, si las cuentas incluidas por las empresas para la construcción del indicador se ajustan a la metodología establecida en esta norma.

La Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios – SSPD, deberá incluir un concepto sobre la elaboración de los indicadores realizados por la empresa y deben ser coherentes con los que elabore la SSPD con base en lo reportado a través del Sistema de Vigilancia y Control – SIVICO - de la SSPD. Así mismo, el reporte de las AEGR debe conceptuar sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento de los indicadores previstos por la empresa.

PARAGRAFO 1. Para aquellos operadores de TPBC que no estén obligados a contratar AEGR, el representante legal deberá certificar los valores de los indicadores reportados a la SSPD.

PARAGRAFO 2. La SSPD adoptará las metodologías establecidas en el presente título sin perjuicio del ejercicio de las facultades que la normatividad vigente le otorga en materia de control y vigilancia de empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones.

PARAGRAFO 3. Los indicadores de los operadores que tengan menos de 24 (veinticuatro) meses desde el inicio de su etapa operativa, serán observados por la SSPD, pero no se les aplicará la metodología establecida en el presente capítulo ni las acciones correctivas para mejoramiento de los mismos.

ARTICULO 10.7.1.3.1 Categoría Primera: Los indicadores que la empresa obtenga en el Rango I, significan que no hay problemas en el aspecto que mide el indicador.

ARTICULO 10.7.1.3.2 Categoría Segunda: Si uno o más de los indicadores financieros principales se encuentra en el Rango II, la SSPD supervisará que la empresa tome medidas para conseguir que el valor del indicador se ubique en Rango I antes de un año.

ARTICULO 10.7.1.3.3 Categoría Tercera: Si entre 1 (uno) y 3 (tres) indicadores se encuentran en el Rango III, la empresa deberá acordar un Plan de Seguimiento con la SSPD, que consistirá en un plan que contenga las acciones a seguir por parte de la empresa con el objetivo de ubicar los valores de los indicadores a un valor de Rango I. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este plan acordado.

ARTICULO 10.7.1.3.4 Categoría Cuarta: Si la empresa presenta entre 4 (cuatro) y 8 (ocho) indicadores en Rango III, la empresa deberá acordar un Programa de Gestión con la SSPD, en los términos del artículo 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, en el que se determinen claramente las acciones a seguir por parte de la empresa con el objetivo de ubicar los valores de los indicadores a un valor de Rango I.

Si 4 (cuatro) o más de los indicadores persisten en Rango III por un año o más, se puede comprometer la prestación del servicio en el mediano plazo. La SSPD podrá decidir con base en el artículo 79.10 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, las medidas pertinentes a tomar con el fin de que no se comprometa la prestación del servicio.

ARTICULO 10.7.1.3.5 Categoría Especial – criterio de costo promedio ponderado de capital: Sin perjuicio de la clasificación establecida en las categorías de los artículos 10.7.1.3.1 a 10.7.1.3.4, las empresas con más de 24 (veinticuatro) meses de haber iniciado operaciones, cuyo siguiente indicador sea menor a 1 (uno) durante dos años consecutivos, serán sometidas automáticamente a Programa de Gestión por parte de la SSPD:

$$\frac{EBIT * (1 - \% \text{ Im puesto de Renta})}{Intereses \text{ financieros} * (1 - \% \text{ Im puesto de Renta}) + dividendos}$$

Para la obtención del numerador del anterior indicador, se deberán incluir las cuentas del PUC establecidas en la obtención del EBIT (ver indicador ROIC, anexo 2C de la presente resolución).

Los intereses financieros se refieren a las deudas con el sector financiero y banca oficial.

ARTICULO 10.7.1.4 Categorías de riesgo de las empresas:

Las siguientes son las categorías de riesgo mínimo y máximo que servirán de criterio para que la SSPD clasifique el nivel de riesgo de las empresas, tal y como lo establece el artículo 7 de la Ley 689 de 2001:

Riesgo mínimo: las empresas que presenten todos los indicadores principales en el Rango I.

Riesgo máximo: las empresas que presenten todos los indicadores principales en el Rango III.

TITULO XI**VIOLACION DE LAS NORMAS DEL REGIMEN LEGAL Y REGULATORIO****CAPITULO UNICO
INFRACCIONES**

ARTICULO 11.1.1. SANCION LEGAL. Toda acción u omisión que transgreda o viole las normas legales o regulatorias a que deben estar sujetos los operadores de TPBC y los demás operadores de Telecomunicaciones de acuerdo con esta Resolución, constituyen infracción susceptible de ser sancionada por la CRT y la SSPD, según el caso.

ARTICULO 11.1.2. SOMETIMIENTO A LA REGULACION. De conformidad con el Artículo 73.2 de la Ley 142 de 1994, la CRT podrá, sin perjuicio de las sanciones contempladas en el Artículo 50 del Decreto 1900 de 1990, someter a su regulación, y a la vigilancia del Superintendente a empresas determinadas que no sean de servicios públicos, pero respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar cualquiera de las siguientes conductas:

11.1.2.1. Competir deslealmente con una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.1.2.2. Reducir la competencia entre empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.1.2.3. Abusar de una posición dominante en la provisión de bienes o servicios similares a los que éstas ofrecen.

ARTICULO 11.1.3. TRASLADO DE PRUEBAS. La CRT dará traslado a la SSPD o a la autoridad competente, de cualquier conducta que llegue a su conocimiento y que según su dictamen constituya una infracción o violación de las normas legales y regulatorias a que están sujetos los operadores de telecomunicaciones de que trata esta Resolución.

De conformidad con el Artículo 243 del Código de Procedimiento Civil, la SSPD o la autoridad competente, de conformidad con sus funciones y facultades legales, dará valor de informes técnicos y peritación de entidad oficial a los dictámenes de la CRT y con ellos procederá a imponer las sanciones correspondientes, si así lo considera.

ARTICULO 11.1.4. POTESTAD SANCIONADORA DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT podrá imponer directamente sanciones a los operadores de servicios de TPBC que no atiendan en forma oportuna y adecuada sus requerimientos de información la cual en todo evento debe ser amplia, exacta, veraz y oportuna.

TITULO XII**ACCESO A INTERNET****(TITULO ADICIONADO POR LA RES 307 ART 1)****CAPITULO I****ACCESO A INTERNET POR MEDIO DE LA RED DE TELEFONÍA PÚBLICA BÁSICA CONMUTADA LOCAL (TPBCL)**

ARTÍCULO 12.11. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente capítulo se aplica a los operadores de TPBCL y a los operadores de valor agregado y telemáticos que presten el servicio de acceso a Internet (ISP).

ARTÍCULO 12.12. TARIFAS DEL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. Las tarifas máximas por cada 3 minutos o fracción, que se pueden cobrar por el servicio de TPBCL cuando se accede a Internet, son las siguientes:

- De 8:00 a.m. a 8:00 p.m.: \$ 20.00
- De 8:00 p.m. a 8:00 a.m.: \$ 10.00

En caso de no estar en capacidad técnica de cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior, el operador de TPBCL aplicará una tarifa máxima de \$16.00 por cada 3 minutos o fracción.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, se estará sujeto a lo dispuesto en el literal a) del artículo 5.4.1 de la presente resolución.

PARÁGRAFO. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo 4.2.2.21. de la presente resolución.

ARTÍCULO 12.13. TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. Los operadores de TPBCL deben ofrecer a todos sus usuarios residenciales una tarifa mensual máxima de \$20.000.00 por concepto del consumo de las llamadas locales cuando se accede a Internet.

Los operadores de TPBCL podrán establecer un límite a este consumo, el cual no podrá ser inferior a 90 horas mensuales. En este caso, para los consumos superiores al límite definido por el operador, debe aplicarse la tarifa de que trata el artículo 12.1.2.

PARÁGRAFO. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo 4.2.2.21 de la presente resolución.

ARTÍCULO 12.14. TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL. Si por razones técnicas el operador del servicio de TPBCL no puede cumplir con lo dispuesto en los artículos 12.1.2 y 12.1.3, deberá ofrecer una tarifa plana a los usuarios residenciales, consistente en un cargo fijo mensual único e independiente del consumo para todas las llamadas locales, por un valor máximo de \$40.000 mensuales, incluido el cargo fijo mensual.

PARÁGRAFO. Si el 1º de Octubre de 2001, el operador de TPBCL no ha cumplido con lo dispuesto en los artículos 12.1.2. y 12.1.3. de la presente resolución, deberá ofrecer la tarifa de que trata el presente artículo a todos los usuarios, incluidos los no residenciales.

ARTÍCULO 12.15. ACTUALIZACION DE TARIFAS. Los operadores de TPBCL podrán ajustar las tarifas de que tratan los artículos 12.1.2, 12.1.3 y 12.1.4, el 1º de Enero de cada año, a partir del 2002, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$T_t = T_{t-1} (1 + IPC - X) * Q$$

T : Tarifas para las llamadas de TPBCL cuando se accede a Internet.

IPC : Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X : Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%),

t : Corresponde al año de aplicación

Q : Factor de calidad de que trata el numeral 6 del Anexo 007 de la presente resolución.

ARTÍCULO 12.16. REGIMEN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Las tarifas de las llamadas de que tratan los artículos 12.1.2, 12.1.3 y 12.1.4 de la presente resolución, se calculan para el estrato 4 y están sujetas al régimen de subsidios y contribuciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.3.1 de la presente resolución.

ARTÍCULO 12.17. CÁLCULO DEL VALOR PROMEDIO DEL IMPULSO DEL PLAN BÁSICO. A partir del 1º de Enero de 2002, el tráfico cursado cuando se accede a Internet no será tenido en cuenta para el cálculo del valor promedio del impulso de que trata el literal d) del numeral 2.3 del Anexo 006 de la presente resolución. A partir del 1º de Enero de 2001, los operadores de TPBCL deberán medir el tráfico cursado cuando se accede a Internet y enviar esta información a la CRT, de acuerdo con la periodicidad establecida en el artículo 5.13.4 de la presente resolución.

PARÁGRAFO: En caso que exista la información auditable del tráfico cursado cuando se accede a Internet para el año 2000, los operadores de TPBCL podrán aplicar lo previsto en el presente artículo a partir del 1º de Enero de 2001.

ARTÍCULO 12.18. DIVULGACION DE PLANES TARIFARIOS. Los operadores de TPBCL deben informar a sus usuarios, los planes aplicados y ofrecidos en cumplimiento del presente capítulo, a través de medios masivos de comunicación por lo menos una vez al mes y por un período de tiempo no inferior a 3 meses, a partir de la fecha en que dichos planes estén disponibles a los usuarios. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el parágrafo del artículo 7.4.3 y en los artículos 5.13.1 y 7.1.21. de la presente resolución.

ARTÍCULO 12.19. ATENCION DE SOLICITUDES. Los operadores de TPBCL deben aplicar los planes tarifarios de que tratan los artículos 12.1.3 y 12.1.4 de la presente resolución, a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que el usuario eleva la respectiva solicitud, siempre que ésta sea presentada con una antelación mínima de cinco (5) días al cierre del período de facturación.

ARTÍCULO 12.110. PERÍODO MÍNIMO DE PERMANENCIA. Los operadores de TPBCL no podrán exigir a los usuarios que se acojan a los planes tarifarios de que tratan los artículos 12.1.3 y 12.1.4 de la presente resolución, que permanezcan por un período superior a tres (3) meses.

ARTÍCULO 12.111. FACTURACIÓN. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7.2.1. de la presente Resolución, los operadores de TPBCL deben discriminar en sus facturas los consumos realizados para acceder a Internet.

ARTÍCULO 12.112. CARGOS DE ACCESO PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. No habrá lugar al pago de cargos de acceso y uso entre los operadores de TPBCL para las llamadas locales realizadas cuando se accede a Internet. Para el efecto, deberán ajustar los acuerdos de interconexión a que haya lugar, antes del 1º de febrero de 2001.

ARTÍCULO 12.113. NUMERACIÓN. La CRT asignará, de oficio o a solicitud de parte, a los operadores de TPBCL los bloques de numeración necesarios para identificar las llamadas cursadas para acceder a Internet.

Para efectos del cumplimiento de este artículo, la estructura de la numeración será 947-XXXXXXX. Cuando por razones técnicas, los operadores de TPBCL no puedan utilizar esta numeración para cursar las llamadas a los ISP, deberán hacerlo mediante rangos de numeración local. Esta numeración no podrá destinarse para una finalidad diferente a la prevista en este artículo.

Los operadores de TPBCL deberán facilitar la numeración al ISP, dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día en que se presente la solicitud.

ARTÍCULO 12.114. OBLIGACIONES DEL ISP. Para los efectos previstos en el presente Capítulo, los ISP deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Informar a los operadores de TPBCL el número 947-XXXXXXX y sus correspondientes números locales
2. Cumplir con los siguientes indicadores de calidad e informarlos a los operadores de TPBCL:
 - a) Máximo veinte (20) usuarios por puerto.

- b) Velocidad efectiva de transferencia de mínimo de 2 Kbps en cada sentido dentro del dominio del ISP.
- c) Re-uso máximo en la conectividad nacional de 1:1
- d) Re-uso máximo en la conectividad internacional de 3:1

3. Informar a sus usuarios cuando las tarifas previstas en los artículos 12.1.2. y 12.1.3., no aplican a las llamadas que se realicen hacia ellos.

PARÁGRAFO. Los operadores de TPBCL no están obligados a cumplir con lo dispuesto en el presente Capítulo, para las llamadas que se cursen hacia los ISP que no cumplan con las obligaciones del presente artículo.

ARTÍCULO 12.1.15. PERÍODO DE APLICACIÓN. Los operadores de TPBCL y los ISP deben cumplir con lo dispuesto en el presente Capítulo, a más tardar el 1º de diciembre de 2000. Cuando por razones técnicas sea necesario efectuar adecuaciones, los operadores de TPBCL deben cumplir con lo dispuesto en el presente Capítulo antes del 1º de febrero de 2001.

TITULO XIII**(TITULO ADICIONADO POR LA RES 440/01 ART 1)****CAPÍTULO I****HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS TERMINALES Y
CERTIFICADOS DE CONFORMIDAD**

ARTICULO 13.1.1. Definiciones. Para efectos de la homologación de equipos terminales de telecomunicaciones, se tomarán las definiciones contenidas en el artículo 2º del Decreto 2269 de 1993, o las normas que lo modifiquen adicionen o sustituyan.

ARTICULO 13.1.2. Proceso para la Homologación de Equipos Terminales de Telecomunicaciones. El interesado en homologar un equipo terminal debe presentar solicitud con el lleno de requisitos por cada modelo de terminal.

Para la homologación de equipos terminales, se deberá surtir el siguiente proceso:

13.1.2.1. Certificados de Conformidad para la homologación de equipos terminales. Para la homologación de equipos terminales en Colombia, se aceptarán los Certificados de Conformidad expedidos por los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos reconocidos a nivel nacional o internacional, para lo cual el interesado deberá presentar la documentación en la que demuestre que se trata de una entidad autorizada por un organismo acreditador.

13.1.2.2. Equipos Terminales inalámbricos. Para la homologación de equipos terminales inalámbricos, que radien ondas electromagnéticas, los interesados deberán demostrar mediante un certificado de conformidad expedido por uno de los organismos a que se refiere el numeral anterior, que cumplen con los límites de exposición establecidos en las Recomendaciones dadas por el Instituto de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos (Institute of Electrical and Electronics Engineers – IEEE), contenidas en el estudio “Estandar IEEE para los Niveles de Seguridad con Respecto de la Exposición Humana a los Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencia, 3 kHz a 300 GHz”. IEEE Std C95.1 – 1991, Edición 1999.

13.1.2.3. Evaluación de Normas Técnicas. Para efectos de lo establecido en los numerales anteriores, la CRT, en el término de tres (3) meses, evaluará las normas técnicas que sirven de base para la expedición de los Certificados de Conformidad de dichos organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, cuando los mismos no se basen en las normas nacionales.

Si la CRT no considera adecuadas las normas a las características y necesidades de desarrollo tecnológico de la red de telecomunicaciones del Estado, se rechazará la solicitud mediante resolución motivada. En todo caso, no se podrá exigir el cumplimiento de requisitos distintos o más gravosos de los previstos en las normas nacionales.

La CRT mantendrá un listado actualizado de los organismos de certificación y/o laboratorios de pruebas y ensayos, así como de las normas técnicas que sirvan de base para la expedición de los Certificados de Conformidad.

13.1.2.4. Equipos Terminales de Telecomunicaciones Homologados. La CRT mantendrá un listado actualizado de los equipos terminales de telecomunicaciones que hayan sido homologados, de acuerdo con el proceso previsto en la presente Resolución.

En caso de que tales equipos causen daño a la red de telecomunicaciones del Estado, interfieran la prestación de algún servicio de telecomunicaciones, incumplan los límites de radiación o la información suministrada para la homologación del equipo sea falsa, la CRT ordenará la cancelación de su registro y la persona natural o jurídica que incurra en esta conducta estará sujeta a las sanciones previstas en el artículo 53 del Decreto 1900 de 1990.

Parágrafo. Los operadores de telecomunicaciones deberán informar a la C.R.T., sobre las normas técnicas aplicables a los equipos terminales compatibles con su red.

13.1.2.5 Equipos Terminales de Telecomunicaciones sujetos al proceso de Homologación. Se entenderá para efectos de la presente resolución, que los terminales cuya homologación se requiere son los aparatos telefónicos de que tratan las Resoluciones 0606 de 1994, 2816 de 1995 y 3610 de 1997, expedidas por el Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio que la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, previo estudio concluyente, incluya otros terminales de telecomunicaciones para homologación.

TITULO XIV**DEROGATORIAS Y VIGENCIA**

(NUMERACIÓN DEL TÍTULO MODIFICADA POR LA RES 440 ART 2)

CAPITULO UNICO

ARTICULO 14.1.1. DEROGATORIAS. La presente Resolución deroga todas las resoluciones de la CRT expedidas con anterioridad a la misma, salvo el Artículo 18 y el Anexo 3 de la Resolución 023 de 1995, el Artículo 4 numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4 de la resolución 034 de 1996 y las Resoluciones 043 de 1996, 048 de 1996, 049 de 1996, 050 de 1996, 051 de 1996, 053 de 1996, 059 de 1997, 064 de 1997, 065 de 1997, 066 de 1997, 068 de 1997, 069 de 1997, 070 de 1997, 071 de 1997, 072 de 1997, 073 de 1997, 074 de 1997, 075 de 1997, 076 de 1997, 078 de 1997, 079 de 1997, 080 de 1997, 081 de 1997, 082 de 1997, 083 de 1997, 084 de 1997 y 086 de 1997.

ARTICULO 14.1.2. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

ARTICULO 2. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bogotá, D.C., a los

CARLOS EDUARDO BALEN y VALENZUELA
Director Ejecutivo

ANEXOS

1. ANEXOS DE LA RESOLUCION CRT 086 de 1997**ANEXO 1.A. FORMATO DE LICENCIA****MINISTERIO DE COMUNICACIONES**

RESOLUCION No. _____

Por la cual se concede una licencia para establecerse como operador concesionario del servicio público domiciliario de telefonía de larga distancia nacional e internacional

EL MINISTRO DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las conferidas por el Decreto 1901 de 1990, el Decreto 2122 de 1992 y la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRT N° 086 de 1997 y,

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución No. 086 de 1997, la CRT reglamentó la concesión de licencias para el establecimiento de operadores del servicio público de larga distancia nacional e internacional.

Que mediante la Resolución No. _____ de 1997, la CRT estableció los requisitos generales para utilizar las redes de telecomunicaciones del Estado, fijó las normas generales para determinar los cargos de acceso e interconexión, expidió disposiciones para promover la competencia y adoptó medidas para impedir abusos de posición dominante y proteger al usuario.

Que concluido el trámite mediante el cual se verificó que las solicitud presentada por _____ cumplió con el lleno de los requisitos exigidos en las normas vigentes para establecerse como operador del servicio público de larga distancia nacional e internacional, resulta procedente otorgarle la respectiva licencia.

RESUELVE

ARTICULO 1. TITULAR Y OBJETO DE LA LICENCIA. Conceder licencia a _____, para establecerse por su cuenta y riesgo, como operador del servicio público domiciliario de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional, en los términos previstos en la Resoluciones 086 y 087 de la CRT, y en la solicitud presentada por el petionario, documentos todos que hacen parte integral de la presente licencia.

PARAGRAFO. El servicio objeto de la presente licencia es el servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional, el cual proporciona en si mismo, capacidad completa de comunicación telefónica entre usuarios mediante la interconexión con la red telefónica pública conmutada y su red de larga distancia , dentro del país y en conexión con el exterior.

ARTICULO 2. INICIO DE OPERACIONES Y CUBRIMIENTO. El concesionario de TPBCLD deberá iniciar sus operaciones dentro de un plazo improrrogable máximo de doce (12) meses siguientes a la expedición de la presente licencia.

Así mismo, el concesionario deberá interconectar a todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que existan o que llegaren a existir en el territorio de la República de Colombia, en los términos y plazos previstos en el Artículo 20 de la Resolución CRT 086 de 1997, incluidos sus párrafos.

En el caso que el concesionario no inicie operaciones dentro del plazo de los doce (12) meses de haber sido entregada la licencia, el Ministerio de Comunicaciones revocará la licencia, sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo previsto en la Ley.

ARTICULO 3. DURACION DE LA CONCESION Y PRORROGA. El término por el cual se otorga la concesión de la licencia es de diez (10) años, contados a partir del inicio de operaciones del

concesionario, prorrogables automáticamente por el mismo período y por una sola vez, siempre y cuando el concesionario haya cumplido a cabalidad con las condiciones de la licencia y las normas que regulan el servicio.

Dentro de los dos (2) meses siguientes al vencimiento de la licencia, el MINISTERIO DE COMUNICACIONES procederá a formalizar su prórroga.

PARAGRAFO. El concesionario podrá renunciar a la prórroga de la licencia, si por lo menos con sesenta (60) días hábiles de anticipación al vencimiento de la concesión, manifiesta por escrito al Ministerio de Comunicaciones, su voluntad de no continuar con la misma.

ARTICULO 4. UTILIZACION DEL ESPECTRO E INSTALACION DE REDES . Dentro de los dos (2) meses siguientes a la expedición de esta licencia, el concesionario deberá suministrar al Ministerio de Comunicaciones el plan de frecuencias que inicialmente requiera para iniciar la operación del servicio. El Ministerio de Comunicaciones dará trámite inmediato a la solicitud y asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias, siempre que haya disponibilidad de las mismas y que se hayan efectuado los pagos a que hubiere lugar.

La construcción, operación y modificación de las redes para prestar los servicios públicos domiciliarios objeto de esta concesión, se regirá exclusivamente por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 o en las normas que la modifiquen o sustituyan. En caso que el concesionario requiera utilizar nuevas frecuencias del espectro electromagnético, deberá solicitar la autorización respectiva al Ministerio de Comunicaciones, quien le asignará las frecuencias necesarias, de acuerdo con lo previsto en el inciso anterior.

ARTICULO 5. REQUISITOS DE EJECUCION DE LA LICENCIA. La presente licencia se otorgará bajo la condición suspensiva del cumplimiento de los requisitos de ejecución previstos en el presente Artículo. Por tanto, la sola expedición de la misma no producirá otro efecto que el de obligar al nuevo concesionario a acreditar ante el Ministerio de Comunicaciones el cumplimiento de los siguientes requisitos:

5.1. Pago del valor inicial de la licencia. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, que deberá ser depositado en la cuenta que para tal efecto se designe;

5.2. Garantía de cumplimiento. Dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia, el concesionario deberá constituir una garantía de cumplimiento por una compañía de seguros o entidad bancaria legalmente autorizada para funcionar en Colombia, vigente durante todo el término de la licencia, y expedida a favor del Ministerio de Comunicaciones - Fondo de Comunicaciones, por la suma de treinta millones (US\$30.000.000,00) de dólares de los Estados Unidos de América.

Tal garantía amparará el pago de la tarifa periódica de concesión; el cumplimiento de todas las obligaciones emanadas de la licencia y de las normas que regulen la prestación del servicio, tales como el régimen de competencia, la protección de los usuarios y la calidad del servicio; el pago de las multas; y la responsabilidad civil extracontractual que le sea imputable en desarrollo de objeto de la concesión.

La ejecución de la garantía se efectuará sin perjuicio de las demás sanciones impuestas por ley.

5.3. Operador Estratégico. En los términos del Artículo 19 de la Resolución CRT 086 de 1997 el concesionario deberá contar durante todo el término de la concesión con un operador estratégico, mediante sociedad o convenio de operación, que haya cursado durante el año anterior a la solicitud de la concesión de licencia más de cuatrocientos millones (400'000.000) de minutos de larga distancia internacional

ARTICULO 6. RIFA INICIAL POR LA CONCESION. El valor de la tarifa inicial por la concesión es la suma de _____ dólares de los Estados Unidos de América (US\$_____) que el concesionario se obliga a pagar dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la expedición de la presente licencia de por una sola vez.

ARTICULO 7. RIFA PERIODICA POR LA CONCESION: Además de la Tarifa indicada en el Artículo anterior, el concesionario deberá cancelar trimestralmente una suma equivalente al cinco por ciento (5%) de sus ingresos brutos, entendidos como tales los ingresos brutos totales menos los cargos pagados por acceso y uso de las redes de TPBCL y TPBCLE y los pagos a los conectantes internacionales por terminación de las llamadas, al Fondo de Comunicaciones del Ministerio de Comunicaciones

ARTICULO 8. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO. Sin perjuicio de las obligaciones

señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el concesionario se obliga a:

- 8.1. Cumplir los requisitos de ejecución de la licencia dentro de los términos establecidos para el efecto;
- 8.2. Establecer un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas por parte de los suscriptores o usuarios del servicio y de reparación de las fallas de la red a que hubiere lugar, con sujeción a lo previsto en la ley 142 de 1994.
- 8.3. Iniciar operaciones a más tardar dentro de los doce (12 meses siguientes a la expedición de esta licencia
Para efectos de iniciar la operación del servicio, el CONCESIONARIO deberá informar al MINISTERIO DE COMUNICACIONES, por escrito y con diez (10) días de anticipación, su capacidad y la fecha estimada para iniciar la operación. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES inspeccionará la red con el fin de verificar si cumple con los requisitos establecidos. El MINISTERIO DE COMUNICACIONES podrá formular las observaciones que considere pertinentes y el CONCESIONARIO deberá satisfacerlas en el plazo que se le fije, según las circunstancias. Así mismo, deberá informar el inicio de sus actividades a la CRT y a la SSPD, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones;
- 8.4. Prestar el servicio en todo el territorio nacional de conformidad con lo establecido en la Resolución 086 de 1997 de la CRT;
- 8.5. Pagar la tarifa periódica de la concesión;
- 8.6. Cumplir las normas de calidad del servicio de conformidad con los parámetros establecidos, así como los índices y programas de gestión;
- 8.7. Garantizar la continuidad, regularidad y disponibilidad del servicio;
- 8.8. Cumplir los planes de numeración, señalización, enrutamiento y sincronización, y expansión así como los demás planes técnicos básicos que establezca el Gobierno Nacional;
- 8.9. Brindar la colaboración que requieran las autoridades del servicio para las labores de vigilancia, inspección y control que se deban realizar en el desarrollo de ésta licencia, permitiendo el acceso a sus instalaciones y equipos y facilitando la documentación e información requeridas para establecer el cumplimiento de las condiciones en que se otorgó la prestación del servicio y controlar la correcta prestación del mismo, verificar la observancia de las normas que lo regulan o advertir la necesidad de corregir fallas o desviaciones en el mismo;
- 8.10. Mantener vigente la garantía exigida durante todo el término de la concesión;
- 8.11. Cumplir con los requisitos establecidos en el Artículo 4° de la Resolución CRT 086 de 1997 en lo que a traspaso o enajenación de los derechos y obligaciones de la licencia se refiere.
- 8.12. Tramitar, obtener y mantener vigentes, a su costo, los permisos municipales y las licencias ambientales que sean requeridos;
- 8.13. Asumir integralmente cualquier responsabilidad por actos o hechos suyos como concesionario y reparar los daños que cause a terceros y a la infraestructura física y técnica de las redes de telecomunicaciones del Estado. el concesionario se obliga a reparar los perjuicios derivados de hechos o actuaciones que en su condición de tal ejecute y que puedan generar perjuicios en detrimento de terceros, de los usuarios, de los otros operadores o de la Nación misma y, en consecuencia, reparará los perjuicios que de tales actuaciones se deriven. Esta responsabilidad se extenderá a los actos o hechos de sus empleados, contratistas y subcontratistas o de cualquier otra persona que se relacione en el marco de la licencia;
- 8.14. Prestar gratuitamente, en caso de desastre natural o calamidad pública, de acuerdo con la capacidad de la red instalada, servicios de asistencia a las instituciones y organizaciones de seguridad, emergencia y socorro, otorgando prioridad a sus comunicaciones, bajo la supervisión del **MINISTERIO DE COMUNICACIONES**. Los servicios de seguridad y socorro deberán ser proporcionados con base en los convenios y tratados internacionales aplicables a la materia;
- 8.15. El concesionario deberá dar cabal cumplimiento a las obligaciones previstas en los Artículos 23 y 24 de la Resolución CRT 086 de 1997;
- 8.16. El concesionario deberá construir y operar los centros integrados de telefonía social (CITS) en los términos de los Artículos 25 y 26 de la Resolución CRT 086 de 1997 ;
- 8.17. En el caso de que el concesionario se integre verticalmente deberá dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en los Artículos 31 y 32 de la Resolución CRT 086 de 1997.

ARTICULO 9. OBLIGACIONES DEL MINISTERIO DE COMUNICACIONES. Sin perjuicio de las demás obligaciones señaladas en la ley y los reglamentos del servicio, el Ministerio de Comunicaciones se obliga a:

- 9.1. Verificar el cumplimiento de los requisitos para otorgar la licencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de presentación de la documentación referida en el Artículo 11 de la Resolución CRT 086 de 1997 correspondiente por parte del concesionario;

9.2. Garantizar el acceso igualitario al espectro radioeléctrico, de acuerdo con el Plan Nacional de Frecuencias y de la disponibilidad de frecuencias ;

9.3. Garantizar en condiciones igualitarias el acceso para la utilización de la capacidad del segmento satelital, tanto para enlaces nacionales como para la conexión con el exterior;

9.4. Garantizar la confidencialidad de la información del Concesionario que, de conformidad con la ley, tenga el carácter de reservada;

ARTICULO 10. REVERSION. A la finalización de la presente concesión se producirá la reversión de acuerdo con lo establecido en el inciso 2° del Artículo 39.1 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 11. REGIMEN SANCIONATORIO. El CONCESIONARIO se someterá a las sanciones previstas en la ley por las infracciones que cometa en la prestación del servicio.

ARTICULO 12.. El concesionario goza de las facultades legales para obtener los permisos y autorizaciones, tanto de los poderes públicos como de los particulares, en orden al establecimiento, instalación, mantenimiento y mejoramiento de la red y de los servicios.

ARTICULO 13. El Ministerio de Comunicaciones podrá terminar, modificar o interpretar el contenido y los alcances de esta licencia, en los términos de la Ley.

ARTICULO 14. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO Las obligaciones emanadas de la licencia se suspenderán durante todo el tiempo en el cual cualquiera de las partes se encuentre en la imposibilidad de cumplirlas total o parcialmente debido a fuerza mayor o caso fortuito. En tal caso, se suscribirá un acta declarando de común acuerdo la suspensión del término de la concesión de la licencia. El término de suspensión será igual al del evento que dio origen a la fuerza mayor o caso fortuito, más el necesario para que la ejecución del objeto de la licencia pueda volver a la normalidad.

PARAGRAFO 1. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito aquellas situaciones contempladas y definidas en el Artículo 64 del C.C., en concordancia con el Artículo 1° de la Ley 95 de 1890.

PARAGRAFO 2. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá informar a la otra de los hechos que la constituyan, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su ocurrencia, el plazo estimado de suspensión de actividades dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir del mismo momento y del impacto estimado sobre el plazo de la concesión dentro de los treinta(30) días hábiles contados a partir del mismo momento.

PARAGRAFO 3. La parte que invoque la fuerza mayor o caso fortuito deberá hacer sus mejores esfuerzos para que no se afecte el plazo de la concesión y para continuar cuanto antes con el desarrollo de las obligaciones derivadas de la licencia.

ARTICULO 15. DOCUMENTOS DE LA LICENCIA. Hacen parte de la presente licencia, la carta de presentación de solicitud de licencia del CONCESIONARIO y las normas que regulan o lleguen a regular el servicio y las que se expidan con relación a las redes de telecomunicaciones.

ARTICULO 16. MERITO EJECUTIVO DE LA LICENCIA. La licencia como las pólizas de seguros o garantías expedidas a favor del MINISTERIO DE COMUNICACIONES para amparar su cumplimiento y los actos administrativos ejecutoriados que contengan obligaciones claras, expresas y exigibles a favor de la Nación, constituyen Títulos ejecutivos, exigibles por jurisdicción coactiva.

ARTICULO 17. IMPUESTO DE TIMBRE: El concesionario deberá pagar el impuesto de timbre correspondiente, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia.

ANEXO 1.B. CARTA DE PRESENTACION
(Artículo 10 Resolución 086 de 1997)

Doctor/a

MINISTRO/A DE COMUNICACIONES

Ciudad

Ref: Solicitud de concesión de licencia para el establecimiento, como operador del servicio de telefonía pública básica conmutada de larga distancia nacional e internacional.

Respetado Señor/a Ministro/a:

Yo, _____ identificado(a) con _____ N° _____ actuando en nombre y representación de, _____ debidamente facultado(a) para representar y comprometer a la sociedad con las obligaciones contenidas en la licencia y, en general para cumplir con todos los actos previstos, concomitantes o posteriores al trámite correspondiente, según consta en el _____, que se adjunta a la presente y que se encuentra debidamente expedido y legalizado conforme a la ley. De la manera más atenta, me permito solicitar incondicional e irrevocablemente que el Ministerio de Comunicaciones conceda licencia para el establecimiento como operador del servicio de TPBCLD, a la sociedad _____.

Para el efecto, adjunto también la documentación e información requerida en la Resolución N° 086 de 1997, de la CRT, y en las normas vigentes, con el fin de que se verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Con la firma de la presente carta, declaro ante el Ministerio de Comunicaciones, en nombre de mi representada, que:

1. En caso que mi representada no pague la tarifa inicial de la concesión, o no constituya la garantía de cumplimiento, o no presente el acuerdo societario o el convenio de operación con el operador estratégico, acepta la cancelación de la licencia y la aplicación de las demás medidas que adopte el Ministerio de Comunicaciones, de acuerdo con lo previsto en las normas legales, regulatorias y en la licencia de operación de los servicios.
2. Acepto y comparto los requerimientos señalados en la Resolución 086 de 1997, expedida por la CRT.
3. Declaro que conozco, acepto y comparto las obligaciones establecidas en las normas vigentes para la operación de las redes de telecomunicaciones y la prestación de los servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones
4. Declaro bajo la gravedad del juramento que la sociedad que legalmente represento, no está incurso en ninguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas para el efecto.

Garantizo la autenticidad y veracidad de la información contenida en esta solicitud y manifiesto que la sociedad _____ responderá por la presentación de documentos falsos o tergiversados.

Adjunto a la presente:

1. Documento mediante el cual acredito mi capacidad para representar y comprometer, a la sociedad que represento;
2. Copia de la escritura de constitución del Operador de TPBC y sus reformas;
3. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad expedido por la Cámara de Comercio de _____, en los términos del Artículo 11.1 de la Resolución CRT 086 de 1997;
4. Certificación del número de líneas instaladas y en servicio en la República de Colombia, del solicitante, sus socios o sus matrices filiales o subordinadas para dar cumplimiento a los Artículos 7 y 8 de la Resolución CRT 086 de 1997;
5. Certificación suscrita por el representante legal y el revisor fiscal de la sociedad _____, donde consta la composición accionaria de la misma, así como la identificación de sus socios.

2. ANEXOS DEL TITULO X – CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS

(ANEXOS MODIFICADOS POR LA RES 535/02 ART 1)

ANEXO 2A

PROCEDIMIENTO DE MEDICION PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE

1. Definición del Grado de Servicio

Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT, desarrolló el concepto del Grado de Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

2. Objetivo del indicador

2.1 Objetivo general

Obtener información sobre la calidad técnica de los servicios de TPBCL y TPBCLE, mediante variables de ingeniería de tráfico, para asegurar la prestación adecuada del servicio.

2.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de Grado de Servicio en la red de un operador de TPBCL y TPBCLE.
- b) Buscar las condiciones óptimas de calidad y eficiencia en el servicio prestado a los usuarios de TPBCL y TPBCLE en todo el país.
- c) Indicar a los operadores si el servicio que están prestando se encuentra dentro de los niveles máximos o mínimos que establezca la CRT.

3. Parámetros de medición

3.1. Para la supervisión del GDS de que trata la presente Resolución no será necesaria la utilización de equipos de medición externos a la red¹, conforme lo anterior el operador podrá determinar mecanismos de medición adecuados a sus posibilidades y necesidades técnicas, tales como, la medición directa de las centrales, consolas de prueba en el caso de las centrales electromecánicas y centros de gestión. En todo caso las mediciones deben realizarse por series de numeración con destino a otras centrales u otros operadores y la presentación de los resultados se hará de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 6 de este anexo.

3.2. Para hacer el cálculo del GDS, se tendrá en cuenta la siguiente formula:

$$\text{GDS} = \frac{\text{Total de Llamadas Infructuosas}}{\text{Total de Intentos de Llamada}}$$

Donde,

- El Total de Intentos de Llamada, de acuerdo con la recomendación UIT-T E.600, es el total de intentos para lograr una conexión con uno o más dispositivos acoplados a una red de telecomunicaciones.
- El Total de Llamadas Infructuosas, para efecto de este anexo, es el total de intentos de llamada que no pueden completarse debido a fallas técnicas, congestión interna, congestión externa o cualquier otro tipo de circunstancia no atribuible al usuario. Las siguientes se tendrán como causas atribuibles al usuario: prefijo erróneo, usuario ocupado, usuario no responde, número incompleto y número inexistente.

4. Horarios de medición

Las medidas deberán ser realizadas en días hábiles dentro de las siguientes seis horas descritas, divididas en tres franjas de dos horas:

- 9:00 a 11:00
- 15:00 a 17:00
- 18:00 a 20:00

¹ Ver detalles en la recomendación UIT-T E.493 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT

Las mediciones deberán alternarse dentro de las franjas definidas, de modo que al programar tres medidas seguidas dentro de una serie destino, no deberá repetirse ninguna de las franjas establecidas.

5. Procedimiento de cálculo

5.1. A continuación se describen las diferentes actividades que debe realizar cada operador para la medición y cálculo del indicador GDS,

- a) Determinar el *mínimo* porcentaje de destinos a medir, del total de destinos posibles que posee el operador (no tener en cuenta los destinos en las redes de otros operadores), y el número de horas al mes en que se debe medir cada serie, según lo descrito en la siguiente tabla. Si la cantidad de números destino dentro de la red del operador es superior al de líneas en servicio, deberá aplicar el porcentaje descrito en la tabla al total de números destino y no al total de líneas en servicio. El tamaño de cada serie puede ser definido por el operador.

Número de Líneas en Servicio a Diciembre 31 del año anterior a la medición	Mínimo porcentaje de destinos a medir	Número de horas a medir por mes en cada serie destino
Más de 1'120.001	85%	2
De 500.001 hasta 1'120.000	90%	4
De 50.001 hasta 500.000	95%	6
Menos de 50.000	100%	8

Ejemplo: Un operador que cuenta con 1'000.000 de líneas en servicio, al 31 de Diciembre del año anterior, debe medir por lo menos el 90% de destinos. Si el total de números destino dentro de la red de este operador es de 1'400.000, debe medir por lo menos el 90% de estos destinos, es decir, 1'260.000 destinos, agrupados en series según su necesidad.

- b) Definir un programa de mediciones teniendo en cuenta lo descrito en este anexo y en especial la anterior tabla.
- c) Totalizar al final de cada mes, los Intentos de Llamadas y las Llamadas Infructuosas, diferenciando entre las llamadas con destino a su propia red y las llamadas con destino a la red de otro operador.
- d) Calcular un GDS interno, un GDS externo y otro total, de acuerdo con la fórmula descrita en el numeral 3 de este anexo, de la siguiente forma:

$$\text{GDS}_{\text{INTERNO}} = \frac{\text{Total de Llamadas Infructuosas}_{\text{DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR}}}{\text{Total de Intentos de Llamada}_{\text{DENTRO DE LA RED DEL MISMO OPERADOR}}}$$

$$\text{GDS}_{\text{EXTERNO}} = \frac{\text{Total de Llamadas Infructuosas}_{\text{HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES}}}{\text{Total de Intentos de Llamada}_{\text{HACIA LA RED DE OTROS OPERADORES}}}$$

$$\text{GDS}_{\text{TOTAL}} = \frac{\text{Total de Llamadas Infructuosas}_{\text{DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES}}}{\text{Total de Intentos de Llamada}_{\text{DENTRO DE LA MISMA RED Y HACIA OTRAS REDES}}}$$

5.2. Las mediciones dentro de la red del mismo operador y hacia las redes de otros operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en competencia dentro de la misma zona de cobertura, se deben realizar por lo menos a tres dígitos. Las mediciones hacia otros operadores de TPBCL y TPBCLE que no se encuentren en la misma zona de cobertura, o hacia operadores de otro tipo de servicios debe medirse por lo menos a la cantidad de dígitos que resulte suficiente para establecer el operador al cual se le entrega la llamada.

5.3. Para calcular el factor de calidad Q, que le aplica a los operadores de TPBCL y TPBCLE en régimen regulado de tarifas, se tendrá en cuenta únicamente el GDS INTERNO. El GDS EXTERNO será evaluado por la SSPD para determinar que redes de otros operadores no están terminando adecuadamente las llamadas y por lo tanto deban cambiar de categoría de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.6.5. de esta resolución.

6. Reporte de información

6.1. Los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán informar trimestralmente el GDS a la SSPD, dentro de los veinte (20) primeros días de los meses de Enero, Abril, Julio y Octubre, sin perjuicio del informe anual que deben presentar ante la CRT para el cálculo del factor de calidad Q, al que hace referencia el Anexo 7 de la Resolución 087 de 1997.

6.2. Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q) del año 2002, se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de Calidad	Ponderación (P _k)
Nivel de Satisfacción del Usuario	25.0
Tiempo Medio de Reparación de Daños	25.0
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	25.0
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	25.0
Grado de Servicio	0.0
Total	100

De acuerdo con la anterior tabla, el indicador Grado de Servicio – GDS no se tendrá en cuenta para el cálculo del factor de calidad Q en el año 2002.

7. Formato para reportar información

La información del GDS deberá remitirse de acuerdo con el siguiente formato, indicando para el campo "SERIE / OPERADOR DESTINO" los cuatro destinos con GDS más alto en los ordinales de 1 al 4 en forma descendente y en el ordinal 5 se indicarán las demás mediciones. El detalle de las medidas no debe ser reportado, pero debe almacenarse para revisiones de auditoría (Control Interno o Auditor Externo o SSPD).

Formato 1. Formato de reporte para el Grado de Servicio

GRADO DE SERVICIO				MES	AÑO	
NOMBRE E.S.P.:						
REPOSABLE DEL DILIGENCIAMIENTO		DEPENDENCIA		TEL/FAX	E-MAIL	
LLAMADAS HACIA EL INTERIOR DE LA MISMA RED						
ORDEN	SERIE DESTINO	NUMERO DE LLAMADAS INFRUCTUOSAS	NUMERO DE INTENTOS DE LLAMADA	GDS	PROPORCION RESPECTO LL. INFRUCTUOSAS	PROPORCION RESPECTO LL. TOTALES
1	Serie con GDS más alto	A1	B1	GDSi1 = A1/B1	A1/A	B1/B
2	Siguiente serie con GDS más alto	A2	B2	GDSi2 = A2/B2	A2/A	B2/B
3	Siguiente serie con GDS más alto	A3	B3	GDSi3 = A3/B3	A3/A	B3/B
4	Siguiente serie con GDS más alto	A4	B4	GDSi4 = A4/B4	A4/A	B4/B
5	Las otras series medidas	A5	B5	GDSi5 = A5/B5	A5/A	B5/B
TOTALES		A=SUMA(A1:A5) B=SUMA(B1:B5)		GDSi = A/B		
LLAMADAS HACIA REDES DE OTROS OPERADORES						
ORDEN	OPERADOR DESTINO	NUMERO DE LLAMADAS INFRUCTUOSAS	NUMERO DE INTENTOS DE LLAMADA	GDS	PROPORCION RESPECTO LL. INFRUCTUOSAS	PROPORCION RESPECTO LL. TOTALES
1	Operador con GDS más alto	C1	D1	GDSe1 = C1/D1	C1/C	D1/D
2	Siguiente operador con GDS más alto	C2	D2	GDSe2 = C2/D2	C2/C	D2/D
3	Siguiente operador con GDS más alto	C3	D3	GDSe3 = C3/D3	C3/C	D3/D
4	Siguiente operador con GDS más alto	C4	D4	GDSe4 = C4/D4	C4/C	D4/D
5	Otros operadores	C5	D5	GDSe5 = C5/D5	C5/C	D5/D
TOTALES		C=SUMA(C1:C5) D=SUMA(D1:D5)		GDSe = C/D		

ANEXO 2.B. DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION

En el presente Anexo se incluye las definiciones y formulaciones de los indicadores de gestión.

1. CONCEPTOS ESPECIALES:

1.1. Promedios: El cálculo de aquellos conceptos promediados se llevará a cabo como el promedio aritmético del saldo del año inmediatamente anterior y el del año objeto de evaluación.

1.2. Manejo de las utilidades por exposición a la inflación. Para todos los efectos de los indicadores financieros del Título X se excluirá la utilidad por exposición a la inflación que se entenderá como: Utilidad por exposición a la inflación = Ajustes por inflación de activos no monetarios - Ajustes por inflación de pasivos no monetarios

1.3. Tratamiento de los ajustes por inflación de ingresos y egresos. Para todos los efectos del cálculo de los indicadores financieros del Título X, se excluirán los ajustes por inflación de los ingresos y de los egresos, así como sus respectivas contrapartidas contables en el estado de resultados.

1.4. Tratamiento de los activos corrientes: De la prueba ácida se excluirán aquellos activos corrientes cuya realización no sea técnicamente factible dentro de los doce (12) meses siguientes, tales como anticipos a contratistas, pedidos del exterior en tránsito e inversiones temporales que la empresa haya destinado a atender la financiación de pasivos de largo plazo, además de la cuenta de deudores vencidos por más de 90 días.

1.5. Hora Pico: Es la franja de tiempo durante el día donde los sistemas presentan la mayor ocupación.

1.6. Periodo de Medición: Cuando el cálculo de un indicador implique un periodo de medición, se tomará por defecto un año.

1.7. UAIIDA: Utilidades antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones (conocido como EBITDA en inglés).

2. INFORMACION BASE:

2.1. FINANCIERA:

2.1.1. Ingresos Operacionales: Son todos aquellos generados directa y exclusivamente por la venta del servicio de TPBC correspondientes al periodo de evaluación. Se excluyen los devengados o causados, entre otros, por los siguientes conceptos: dividendos, ingresos financieros (intereses, corrección monetaria sobre depósitos de valor constante, ajuste en cambio), utilidad en venta de inversiones y de activos fijos, ingresos de periodos anteriores, recuperaciones y los registrados en la cuenta de corrección monetaria.

2.1.2. Costos Operacionales: Son todos aquellos causados de manera directa en la prestación del servicio de TPBC sin incluir los gastos indirectos o imputados de las áreas de apoyo de la empresa. Se excluyen los relacionados con los siguientes conceptos, entre otros: costos financieros (intereses, diferencia en cambio, corrección monetaria causada sobre deudas en unidades de valor constante), provisiones no operacionales o extraordinarias y aquellas correspondientes a otras vigencias, egresos de vigencias anteriores y el costo de venta de activos enajenados. Se excluyen, de igual forma, los ajustes por inflación de los egresos.

2.1.3. Utilidad Operacional: Es la diferencia entre los ingresos operacionales y los costos operacionales.

2.2. TECNICA:

2.2.1. Sociogeográfica:

2.2.1.1. Población de la Región Atendida: Número de habitantes en la región atendida por la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por el DANE.

2.2.1.2. Población en Estratos 1 y 2 de la Región Atendida: Número de habitantes en estratos 1 y 2 de la región atendida de la empresa, de acuerdo con la información de población ajustada, suministrada por los Municipios o cualquier entidad reconocida por el Gobierno Nacional.

2.2.2. Red:

2.2.2.1. Número de Pares Salientes en Red Externa: Total de pares de la red primaria y de la red directa que salen del distribuidor general.

2.2.2.2. Número de Líneas Instaladas en Planta Interna: Total de líneas que se encuentran en las centrales telefónicas y que en un momento dado podrían ser puestas en servicio sin necesidad de equipamientos adicional al existente.

2.2.2.3. Número de Troncales Tecnología Análoga: Corresponde al número de troncales de tecnología análoga.

2.2.2.4. Número de Troncales Tecnología Digital: Corresponde al número de troncales de tecnología digital

2.2.2.5. Líneas en Servicio Totales: Corresponde al total de líneas instaladas en servicio. Se clasifican:

- por uso (líneas en servicio dedicadas y líneas en servicio conmutadas);
- por la ubicación del usuario (De acuerdo con la estratificación establecida por el DNP);
- por tipo de servicio (líneas en servicio telefónico con señalización convencional, con señalización RDSI acceso básico y con señalización RDSI acceso primario);
- por tecnología (líneas en servicio tecnología análoga y líneas en servicio tecnología digital).

La suma de líneas en servicio clasificadas por uso debe ser igual al número de líneas en servicio clasificadas por ubicación del usuario e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tipo de servicio e igual al número de líneas en servicio clasificadas por tecnología.

2.2.3. Administrativa:

2.2.3.1. Atención a Solicitudes:

2.2.3.1.1. Número de Nuevas Líneas en Servicio: Cantidad de líneas nuevas instaladas y puestas en servicio durante el periodo.

2.2.3.1.2. Tiempo para instalar una nueva línea: Es el número de días calendario, que utiliza la empresa para la instalación correcta y completa de todos los elementos que componen una línea telefónica y las pruebas necesarias para entregar en funcionamiento definitivo al usuario, medido desde la fecha de recepción de la solicitud, hasta la fecha de entrega definitiva de la línea en funcionamiento o servicio al usuario, descontado el tiempo que es responsabilidad de éste.

2.2.3.2. Daños:

2.2.3.2.1. Daño, falla y reclamación en el servicio: Es cualquier tipo de circunstancia que afecte la prestación normal del servicio telefónico y que sea reportada por el abonado o usuario. Incluye los daños internos a la propiedad del usuario pero no los reclamos por servicios suplementarios.

2.2.3.2.2. Tiempo para reparar el daño: Es el tiempo en días calendario que transcurre entre el momento en que el usuario reporta un daño hasta el momento en que éste es solucionado.

Cuando el daño es interno a la propiedad del usuario, se entiende como solucionado y finalizado el tiempo de reparación en el momento que el usuario recibe una notificación de la empresa.

2.2.3.3. Eficiencia:

2.2.3.3.1. Número de Empleados Totales: Es la cantidad de empleados de planta, temporales o por contrato que laboran para la empresa.

3. INDICADORES

3.1. TÉCNICOS

3.1.1. Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio:

$$\text{Número_Daños_por_100_Lín_en_Serv} = \frac{\text{Número_Daños_en_prest._Serv.}}{\text{Número_Total_Líneas_en_Servicio}}$$

3.1.2. Densidad Telefónica en Servicio:

$$\text{Densidad_Telefónica_en_Servicio} = \frac{\text{Número_Total_de_Líneas_en_Servicio}}{\text{Población_de_la_Re gión_Atendida}}$$

3.1.3. Densidad de Teléfonos Públicos:

$$\text{Densidad_de_Teléfonos_Públicos} = \frac{\text{Número_Líneas_de_Teléfonos_Públicos_en_Servicio}}{\text{Población_de_la_Re gión_Atendida}}$$

3.1.4. Grado de Servicio. Considerando que la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, desarrolló el concepto del Grado De Servicio en su recomendación UIT-T E.600, se acoge su definición y futuras modificaciones.

3.1.5. Nivel de Satisfacción del Usuario. Ver anexo 2H.

3.1.6. Tasa de Completación de Llamadas Nacionales o Internacionales: Función de calidad aplicada al porcentaje de llamadas con contestación respecto al total de tomas del servicio nacional o internacional.

3.2. ADMINISTRATIVOS

3.2.1. Tiempo Medio de Reparación de Daños:

$$\text{Tiempo_Medio_de_reparación_de_daños} = \frac{\sum_i \text{Tiempo_para_reparar_el_daño}}{\text{Número_de_reparaciones}}$$

3.2.2. Tiempo Medio de Instalación Nuevas Líneas:

$$\text{Tiempo_Medio_de_inst_nuevas_líneas} = \frac{\sum_i \text{Tiempo_para_instalar_una_Nueva_Línea}}{\text{Número_de_Nuevas_Líneas}}$$

3.2.3. Calidad de la Facturación: Se calcula a partir de la relación entre el número de reclamos resueltos a favor del usuario y el total de reclamos recibidos. Este indicador debe ser reportado discriminando por los diferentes servicios.

$$Calidad _ facturac = \frac{Número _ de _ reclamos _ resueltos _ favor _ del _ usuario}{Número _ de _ reclamos _ recibidos}$$

3.2.4. Número de líneas por cada empleado:

$$Num _ Lin _ por _ cada _ empl = \frac{Número _ Total _ de _ Líneas _ en _ serv}{Número _ de _ empleados _ totales}$$

Empleados Totales: Es el número de empleados vinculados directa o indirectamente con la empresa para la prestación del servicio.

3.2.5. Líneas en servicio sobre líneas totales: Este indicador mide la sobreinstalación de líneas de las empresas.

$$Líneas _ en _ serv _ sobre _ lín _ tot = \frac{Líneas _ en _ servicio}{Líneas _ totales}$$

3.3. FINANCIEROS

3.3.1. Periodo de cobro (días): Expresa los días que se tarda la empresa en recuperar dicha cartera con relación a los ingresos operacionales.

$$Periodo _ de _ Cobro = \frac{Cuentas _ por _ cobrar}{Ingresos _ operacionales} * días _ del _ periodo$$

3.3.2. Razón Corriente:

$$Razón _ corriente = \frac{Activos _ corrientes}{Pasivos _ corrientes}$$

3.3.3. Prueba Acida: (referirse al numeral 1.4 del presente anexo)

$$Pr _ ueba _ Acida = \frac{Activos _ corrientes _ menos _ cuentas _ por _ cobrar _ > 90 _ días}{Pasivos _ corrientes}$$

3.3.4. Margen EBITDA: Expresa la caja generada por operación por cada peso de ingresos operacionales generados.

$$M _ arg _ en _ EBITDA = \frac{EBITDA}{Ingresos _ Operacionales}$$

Ver definición de EBITDA en el párrafo del artículo 10.7.1.2 de la presente resolución.

3.3.5. ROIC - Retorno sobre Capital Invertido. Este indicador relaciona la rentabilidad de los activos de la empresa que le representan un costo (Deuda financiera y Patrimonio). El término Capital en este indicador representa los bienes de capital que invierte la empresa. Los datos de deuda financiera y patrimonio en el denominador de la ecuación, se toman del año anterior al año analizado. En el numerador se colocan los Ingresos Operacionales antes de Intereses e Impuestos ó EBIT por su sigla en inglés.

$$ROIC = \frac{EBIT}{(Deuda_financiera + Patrimonio)_{año_n-1}} * (1 - \%_Im_puesto_de_Renta)$$

La cifra que arroje el indicador ROIC debe dividirse por la inflación del año así:

$$\frac{1 + ROIC}{1 + IPC} - 1$$

3.3.6. Rotación de activos: Indica el nivel de ingresos con respecto a los activos de la empresa.

$$Rotación_de_activos = \frac{Ingresos_Operacionales}{Activos_Totales}$$

3.3.7. Deuda: Indica la relación entre pasivos de la empresa en relación con sus activos.

$$Deuda = \frac{Pasivos_Totales}{Activos_Totales}$$

3.3.8. Ingresos por empleado:

$$Ingresos/empleado = \frac{Ingresos_Operacionales}{Número_de_empleados}$$

3.3.9. Capacidad de pago de servicio de deuda (referirse al numeral 1.7 del presente anexo):

$$Capacidad_pago_servicio_deuda = \frac{UAIIDA}{Pago_Intereses_más_Amortiz_deuda}$$

3.3.10. Capacidad de pago de intereses:

$$Capacidad_pago_Intereses = \frac{UAIIDA}{Pagos_de_Intereses}$$

3.3.11. Rentabilidad Patrimonial antes de ajustes por inflación: Este indicador relaciona la utilidad

neta y el patrimonio del año anterior. Expresa la utilidad que se está obteniendo por cada cien pesos de patrimonio. Este indicador se debe dividir entre 1+ Índice de Precios al Consumidor (IPC) para hallar la rentabilidad descontada la inflación.

$$\text{Rentab_Patrim_antes_de_ajustes} = \frac{\text{Utilidad_neta_menos_corrección_monetaria}}{\text{Patrimonio_año_n-1}}$$

3.3.12. Rentabilidad Patrimonial: relaciona la utilidad neta final con el Patrimonio. Este indicador se debe dividir entre 1+ Índice de Precios al Consumidor (IPC) para hallar la rentabilidad descontada por inflación.

$$\text{Rentabilidad_Patrimonial} = \frac{\text{Utilidad_Neta}}{\text{Patrimonio_año_n-1}}$$

3.3.13. Rotación de Activos operacionales: se debe utilizar el saldo de propiedad, planta y equipo neto del año anterior.

$$\text{Rotación_de_Activos_Operacionales} = \frac{\text{Ingresos_Operacionales}}{\text{Propiedad, Planta y Equipo_Neto}}$$

3.3.14. Grado de Inversión: se deben tomar

$$\text{Grado_de_Inversión} = \frac{\text{Inversión_en_activos_operacionales}}{\text{Ingresos_Operacionales}}$$

3.3.15. Depreciación y amortización sobre Ingresos:

$$\text{Depreciación_y_amortización_sobre_Ingresos} = \frac{\text{Depreciación_más_Amortización}}{\text{Ingresos_Operacionales}}$$

3.3.16. Depreciación / activos operacionales netos

$$\text{Depreciación/activos_operacionales} = \frac{\text{Gasto_depreciación}}{\text{Activos_Operacionales_Netos}}$$

3.3.17. Endeudamiento a Largo Plazo:

$$\text{Endeudamiento_a_Largo_Plazo} = \frac{\text{Pasivos_a_Largo_Plazo}}{\text{Pasivos_Totales}}$$

3.3.18. Endeudamiento Externo Total:

$$\text{Endeudamiento_Externo_Total} = \frac{\text{Pasivos_en_Moneda_Extranjera}}{\text{Pasivos_Totales}}$$

3.3.19. Endeudamiento Externo de Corto Plazo:

$$\text{Endeud.}_\text{Externo_Corto_Plazo} = \frac{\text{Pasivos_Moneda_Extranj.}_\text{Corto_Plazo}}{\text{Pasivos_Totales}}$$

3.3.20. Endeudamiento Externo de Largo Plazo:

$$\text{Endeud.}_\text{Externo_Largo_Plazo} = \frac{\text{Pasivos_Moneda_Extranj.}_\text{Largo_Plazo}}{\text{Pasivos_Totales}}$$

3.3.21. Concentración de la Deuda en el Corto Plazo:

$$\text{Concentracion_de_la_Deuda_en_el_Corto_Plazo} = \frac{\text{Pasivos_a_Corto_Plazo}}{\text{Pasivos_Totales}}$$

3.3.22. Participación de la Deuda con los Trabajadores dentro de los Pasivos:

$$\text{Participación_Deuda_Con_Trabajadores} = \frac{\text{Deuda_con_Trabajadores}}{\text{Pasivos}}$$

3.3.23. Margen Neto:

$$\text{Margen_Neto} = \frac{\text{Utilidad_Neta}}{\text{Ingreso_operacionales}}$$

3.3.24. Rendimiento de los Activos: se debe tomar en el denominador el total de Activos del año anterior.

$$\text{Rendimiento_Activos} = \frac{\text{Utilidad_Neta}}{\text{Activos_Totales}}$$

Nota: Se deben tomar los activos totales a diciembre del año anterior al año analizado

ANEXO 2C. CUENTAS DEL PUC PARA OBTENCIÓN DE LOS INDICADORES

Indicador	Fórmula	Cuentas	Código PUC	Notas
Periodo de cobro	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos operacionales}} \times \# \text{ días del periodo}$	Deudores Ingresos operacionales	140806 433500	
Razón corriente	$\frac{\text{activos corrientes}}{\text{pasivos corrientes}}$	activos corrientes pasivos corrientes	11, 12, 14, 15 20	1 1
prueba ácida	$\frac{\text{act corrientes} - \text{cuentas por cobrar} > 90 \text{ días}}{\text{pasivos corrientes}}$	c + c pasivos corrientes	140806 mayor a 90 días 20	1
ROIC	$\frac{\text{EBIT (1- \% Impuesto de renta)}}{(\text{Patrimonio} + \text{deuda financiera}) \text{ año n-1}}$	ingresos gastos costos deuda financiera año n-1 patrimonio año n-1	433500 51, 53 75 22, 23, 26 3	2, 3, 4, 5 6 6, 7
Margen EBITDA	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Ingresos operacionales}}$	ingresos gastos costos	433500 51, 53 7505 7506 7507 7508 7510 7595	8 9 10 11
Deuda	$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Activos Totales}}$	Pasivos totales Activos	2 1	
Rotación de activos	$\frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Activos totales}}$	Ingresos operacionales Activos totales	433500 1	12
Ingresos / empleado	$\frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Número de empleados}}$	Ingresos operacionales Número de empleados	433500 empleados totales	13

Notas:

1/ Se debe colocar la porción corriente de dichas cuentas

2/ El EBIT es igual a: Ingresos operacionales menos costos y gastos operacionales

3/ La cifra que arroje el indicador ROIC debe dividirse por la inflación del año así:

$$\frac{1 + ROIC}{1 + IPC} - 1$$

4/ Si el EBIT es negativo no se multiplica por (1- % Impuesto de renta)

5/ Cuando el dato de EBIT corresponda a un semestre, se debe proyectar el año completo multiplicando por dos

6/ año n-1 corresponde al saldo de la cuenta del año anterior al periodo analizado

7/ Excepciones: No se consideran las siguientes cuentas:

3245, 3250

8/ Excepciones: No se consideran las siguientes cuentas:

510209, 510210, 510211, 510212, 510213, 5330, 5331, 5340, 5344, 5345

9/ Excepciones: No se consideran las siguientes cuentas: 561, 750562, 750563, 750564, 750565

750561, 750562, 750563, 750564, 750566

10/ No se tienen en cuenta los siguientes rubros:

- el valor causado no pagado por energía para el funcionamiento de equipos de telecomunicaciones

- el valor causado no pagado como costos por cargos de acceso a redes de terceros

- el valor causado como alicuota de depreciación de los equipos de telecomunicaciones

11/ No se tienen en cuenta los siguientes rubros:

- el valor causado no pagado como alicuota de depreciación de los edificios que se consideren costo

12/ Cuando el dato de Ingresos operacionales corresponda a un semestre, se debe proyectar el año completo multiplicando por dos

13/ Cuando el dato de Ingresos operacionales corresponda a un semestre, se debe proyectar el año completo multiplicando por dos

ANEXO 2D MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN, TIEMPO MEDIO DE INSTALACIÓN DE NUEVAS LÍNEAS.

1. Definición Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para instalar correctamente y poner en funcionamiento definitivo una línea telefónica a un suscriptor, menos los tiempos atribuibles al usuario.

2. Objetivos del Indicador

2.1. Objetivo General

Impulsar el mejoramiento de la gestión en la instalación de nuevas líneas telefónicas.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Establecer el número de instalaciones realizadas en el período de medición.
- b) Obtener información sobre la gestión en la atención de solicitudes de instalación de una línea telefónica.
- c) Establecer el tiempo máximo y mínimo de respuesta a una solicitud de instalación de una línea telefónica.
- d) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender instalación de líneas telefónicas en su red.
- e) Fomentar el mejoramiento en la gestión de atención al usuario.

3. PARÁMETROS DEL INDICADOR

3.1 Fórmula

$$\text{Tiempo_Medio_Instalación_Nuevas_Líneas} = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Tiempo_para_instalar_una_nueva_línea}_i}{\text{Número_de_nuevas_líneas_en_servicio}}$$

donde:

- i = número de cada instalación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de instalaciones efectuadas dentro del período de medición
- Nueva Línea = Para los efectos del presente manual se entenderá por nueva línea, aquella línea telefónica que entra en servicio por primera vez o aquellas que son reasignadas (no se incluyen los trasposos, cesiones o traslados).

4. PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Las líneas en servicio enlazan el equipo terminal del abonado con la red pública conmutada con un acceso individualizado a los equipos de la central telefónica, es decir, las extensiones o derivaciones no se cuentan como parte de las líneas en servicio.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de instalación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de instalación, o de negativa de la instalación.

Los operadores podrán aceptar o rechazar solicitudes de instalación de líneas de acuerdo con su disponibilidad técnica – financiera, por las causales especiales descritas a continuación o por causas excepcionales definidas por el operador (las cuales serán reportadas a la Superintendencia de

Servicios Públicos Domiciliarios en el informe anual de resultados del indicador). Las causas especiales son:

- i) Barrios no legalizados
- ii) Direcciones inexistentes
- iii) Inmuebles sellados por autoridad competente
- iv) Suscriptores no localizables
- v) Inmuebles donde no se permiten instalaciones

La definición de las causales para descontar el tiempo atribuible al usuario esta a disposición del operador siempre y cuando los usuarios las conozcan.

Después de recibida la solicitud de instalación, el operador tendrá noventa (90) días para la instalación o rechazo de la solicitud. En caso de silencio administrativo o negativa por parte del operador, si no media recurso alguno, la solicitud podrá retirarse de la base de datos.

El operador establecerá un tiempo de gracia no superior a dos (2) meses antes de anular aquellas solicitudes de instalación que han sido aprobadas pero que no han sido instaladas por causas atribuibles al usuario, estas causas y el tiempo deben ser conocidas por los usuarios.

Los operadores podrán eliminar de sus bases de datos las solicitudes de instalación de nuevas líneas no atendidas por las causas descritas en este numeral, que hayan sido recibidas antes del 1 de Enero del 2001, siempre y cuando se le notifique a los solicitantes antes del 30 de Marzo del 2001.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del número total de líneas instaladas en el período.
- b) Cálculo del "tiempo de instalación" para cada solicitud atendida, como la resta entre la fecha de solicitud de instalación y la fecha de instalación, menos los días que son responsabilidad del usuario. Esta operación se realizará en días y fracción de día para homogeneizar los resultados.
- c) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de instalación" para todas las solicitudes atendidas y satisfechas.
- d) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. de este anexo. El cálculo se deberá realizar con el número de instalaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, deberá ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 2E MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR DE GESTIÓN, TIEMPO MEDIO DE REPARACIÓN DE DAÑOS.

1. DEFINICION TIEMPO MEDIO DE REPARACION DE DAÑOS

Es el tiempo promedio en días calendario que utiliza la empresa para solucionar una falla en el servicio telefónico.

2. OBJETIVOS DEL INDICADOR

2.1. Objetivo General

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red.
- b) Obtener información sobre la atención de fallas del servicio telefónico, reportadas por los usuarios.
- c) Disminuir el tiempo de atención de reclamos.

3. PARAMETROS DEL INDICADOR

3.1 Fórmula

$$\text{Tiempo_Medio_de_Reparación_de_Daños} = \frac{\sum_{i=1}^N \text{Tiempo_para_reparar_el_daño}_i}{\text{Número_de_reparaciones}}$$

donde:

- i = número de cada reparación efectuada dentro del período de medición
- N = número total de reparaciones efectuadas dentro del período de medición

4. PROCEDIMIENTO DE CALCULO

Este manual de procedimiento deberá ser aplicado por todos los operadores de TPBCL y TPBCLE que operen o llegaren a operar dentro del territorio de la República de Colombia.

Todos los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán asignar un código de atención a la solicitud de reparación que identifique al usuario y llevar un registro en donde se especifique las fechas de solicitud inicial y de reparación.

No se deberán contabilizar los reclamos que tengan fundamento en: a) suspensión por falta de pago, b) suspendido por orden del suscriptor, c) suspendido por investigaciones especiales (posibilidad de fraude) u otras de igual naturaleza.

Cuando un usuario reporte el mismo daño varias veces, será contabilizado como uno sólo, siempre y cuando se pueda comprobar que los reportes se realizaron mientras no se haya reparado. De cualquier otra forma se contabilizará cada reclamación como un nuevo daño. No se podrán eliminar registros de reclamos que no hayan sido solucionados, estos serán imputables al operador hasta que se solucionen.

Para reducir los reclamos por daños internos a la propiedad de los usuarios, los operadores deberán buscar estrategias propias, tales como: a) informar a los usuarios sobre las posibles causas de daños más frecuentes, tales como, la capacidad máxima de extensiones dentro de los inmuebles y sus efectos, b) ofrecerle a los usuarios una lista de empresas que pueden arreglar los problemas de las redes internas, etc.

4.1. Cálculo Numérico del Indicador:

Para obtener el valor del indicador se deberán realizar los siguientes pasos:

- a) Cálculo del número de daños solucionados durante el período.
- b) Cálculo del "tiempo de reparación" para cada daño atendido y solucionado, como la resta en días de la fecha de notificación de solución del reclamo y la fecha de presentación del mismo.
- c) Restar los días que son responsabilidad del usuario.
- d) Cálculo de la sumatoria del "tiempo de reparación" para todas las reclamaciones atendidas y solucionadas.
- e) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 2F MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DEL INDICADOR DE GESTION, NUMERO DE DAÑOS POR CADA 100 LINEAS EN SERVICIO.**1. DEFINICION NUMERO DE DAÑOS POR CADA CIENTO LINEAS EN SERVICIO**

Es el número total de daños presentados en el año que afectan la prestación del servicio respecto al total de líneas telefónicas que se tenga en servicio el operador.

2. OBJETIVOS DEL INDICADOR**2.1. Objetivo General**

Medir la gestión de las áreas de reparación, mantenimiento y atención al usuario.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Medir la capacidad de respuesta de la empresa para atender reparaciones en su red.
- b) Obtener información sobre las fallas del servicio telefónico reportadas por los usuarios y en general sobre el funcionamiento de la red.
- c) Disminuir los reclamos de los usuarios por falta de información sobre los servicios.
- d) Obtener información sobre la calidad de la red.

3. PARAMETROS DEL INDICADOR**3.1. Fórmula**

$$\text{Número_Daños_por_100_Líneas_en_Servicio} = \frac{\text{Número_de_daños_en_prestación_del_servicio}}{\text{Líneas_en_servicio_totales}} * 100$$

4. PROCEDIMIENTO DE CALCULO

Para la aplicación de este procedimiento se tendrá en cuenta lo establecido en el numeral 4 del Anexo 2E de la Resolución CRT 087 de 1997.

Este indicador no da información sobre la frecuencia de daños, sino sobre el total de daños ocurridos durante un período de un año respecto al total de líneas telefónicas al final del período de medición.

4.1. Cálculo numérico del indicador:

- a) Cálculo del total de daños reportados durante el período.
- b) Estimación del total de líneas en servicio al final del período de medición.
- c) Cálculo del indicador de acuerdo con la fórmula del numeral 3.1. El cálculo se deberá realizar con las reparaciones de todo el período de medición y no con el promedio de valores mensuales.

El tipo de dato, resultado del cálculo del indicador, debe ser un real positivo aproximado por exceso o por defecto al decimal más cercano. Sólo se manejará un decimal.

ANEXO 2G. PROCEDIMIENTO DE MEDICION , VALORES MINIMOS Y MAXIMOS PARA LOS INDICADORES DEL FACTOR DE CALIDAD Q.

1. Ponderación de los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q).

Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla para el año 2002:

Indicador de Calidad	Ponderación (P _k)
Nivel de Satisfacción del Usuario	25.0
Tiempo Medio de Reparación de Daños	25.0
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	25.0
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	25.0
Grado de Servicio	0.0
Total	100

2. Valores Máximos y Mínimos para los Indicadores Utilizados en el Factor de Ajuste por Calidad (Q) para el Año 2002.

Los siguientes son los valores máximos y mínimos establecidos para hacer la normalización de los indicadores para el calcular el factor de calidad Q en el año 2002.

	Valor mínimo	Valor máximo
Indicadores de tendencia positiva		
Nivel de Satisfacción del Usuario	68,4	75,7
Indicadores de tendencia negativa		
Tiempo Medio de Reparación de Daños	0,67 días	3,33 días
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	3,0 días	81,18 días
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	18,67	38,82

3. Cálculo de los Indicadores para el año 2001

Debido a que en el año 2001, se realizará la medición de los indicadores con los manuales adoptados para tal efecto, se hace necesario modificar el valor del indicador Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio para poder establecer el equivalente a un año de medición. Previamente a la normalización de los valores, el valor del indicador se deberá multiplicar por 1,33.

ANEXO 2H. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

APENDICE 1

DEFINICION DE LA MUESTRA

1. NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS PERSONALES. (N)

Para la medición realizada en los meses de octubre y noviembre del año 2001, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 4.2. del presente anexo, el número total de entrevistas personales a realizar se define de acuerdo con el número de líneas residenciales en servicio de cada una de las empresas de TPBCL y TPBCLE del país teniendo en cuenta la tabla que se muestra a continuación:

Número de Líneas Residenciales en Servicio a Diciembre 31 del año anterior a la medición	Número Mínimo de Entrevistas personales a realizar
Más de 500.001	1.200
De 50.001 hasta 500.000	900
De 20.001 hasta 50.000	600
Menos de 20.000	400

Basados en los resultados futuros de este estudio, y las experiencias y sugerencias de los operadores de TPBCL y TPBCLE, y/o firmas investigadoras de mercados que hayan realizado encuestas para este indicador, se buscará optimizar esta metodología de medición acorde con las necesidades del mercado.

No se podrá eliminar para el cálculo del indicador, ninguna de las encuestas realizadas; en caso de comprobarse este hecho, la CRT y/o SSPD harán pública la información del nombre del operador, de la firma encuestadora y del auditor externo que llegasen a incurrir en esta falta. La falsedad en la información será sancionada por la SSPD según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

2. DISTRIBUCION DEL NUMERO TOTAL DE ENTREVISTAS

El número total de entrevistas (n) se debe repartir entre estratos socioeconómicos y el sector industrial – comercial, como se establece en la siguiente fórmula. En el sector industrial - comercial (categoría siete - 7) no se deben contabilizar líneas en servicio, sino empresas con líneas en servicio, debido a que este tipo de usuario normalmente tiene mayor cantidad de líneas en servicio que un usuario residencial.

$$n_h = \frac{n \times N_h}{N}$$

Donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera,

- 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente
- 7 es la categoría correspondiente al sector industrial - comercial

n_h = Número de entrevistas en la categoría h. Este resultado deberá redondearse al entero más cercano.

n = Número total de entrevistas.

N_h = Número de líneas en servicio para la categoría h. En la categoría 7 se deberá contabilizar el número de empresas y no el número de líneas.

N = Número total de líneas en servicio de todas las categorías, teniendo en cuenta que para la categoría 7 se contabiliza el número de empresas.

Después de realizada la distribución por categoría, deberá hacerse un ajuste a la misma para que se realicen por lo menos catorce (14) entrevistas en cada una, asegurando así que la muestra estadística sea representativa para la categoría.

Este ajuste deberá realizarse siempre y cuando el operador tenga más de catorce (14) líneas en servicio (empresas en el caso de la categoría 7) para esa categoría, si dicho número de líneas en servicio es menor, deberá realizarse la entrevista a todos los usuarios de esa categoría. Estos valores deben registrarse en el formato de resultados NSU, numeral 3, Apéndice 4 del presente anexo. Para mayor claridad véase el siguiente ejemplo:

Ejemplo. Distribución número total de entrevistas para un operador ficticio

CATEGORIA	No. de líneas en servicio	Proporción	No. de encuestas calculado	No. de encuestas ajustado
Estrato 1	600	2.17%	13.04	14
Estrato 2	3,500	12.68%	76.06	76
Estrato 3	9,500	34.41%	206.46	206
Estrato 4	10,000	36.22%	217.33	217
Estrato 5	3,000	10.87%	65.20	65
Estrato 6	1,000	3.62%	21.73	22
Industrial / Comercial	8 (empresas)	0.03%	0.17 (*)	8
TOTAL	27,608	100%	600	608 (**)

(*) Para este caso el número de encuestas no puede ser catorce (14), porque el número de empresas es solamente ocho (8) del sector industrial - comercial.

(**) Este valor es el número total de encuestas ajustado.

Para que una encuesta sea considerada como válida, la persona a entrevistar debe haberse escogido aleatoriamente, de acuerdo con lo descrito en el numeral 3 de este Apéndice. Adicionalmente, el encuestador deberá realizar la totalidad de la encuesta y confirmar que el entrevistado tenga servicio telefónico con el operador de telefonía al que se le está realizando el estudio. En todo caso el mínimo número de encuestas válidas realizadas no debe ser inferior al total de encuestas ajustado, tal como se explicó con ayuda de la tabla anterior.

3. SELECCION DE LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA MUESTRA

Las personas que integran la muestra, deberán ser seleccionados del listado oficial de la empresa en forma aleatoria y deberán ser jefes de hogar o personas responsables del manejo del servicio telefónico. Para el sector industrial – comercial, se debe realizar la encuesta exclusivamente al responsable del manejo del servicio telefónico, es decir, a la persona encargada de los canales de comunicación de la empresa, con conocimientos de los aspectos evaluados en la encuesta, tales como solicitud de nuevos servicios de telefonía local, atención de reclamos, facturación, etc.

Los operadores deben almacenar la base de datos de los usuarios y/o empresas encuestadas, indicando nombre, teléfono, fecha, hora de encuesta y ubicación (municipio y departamento); esta base de datos no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos, internos o la SSPD. La falsedad en las encuestas será sancionada por ésta última según sea el caso, sin perjuicio de las acciones legales que corresponda.

4. TIPO DE ENTREVISTAS Y SU MONITOREO

Las entrevistas a realizar deben ser de tipo personal, sin embargo, si el sitio en donde se encuentra alguna de las personas seleccionadas aleatoriamente para realizar la encuesta, es de

difícil acceso, por condiciones geográficas o problemas de orden público, se tiene la posibilidad de hacerles la encuesta de tipo telefónico, en cuyo caso se debe adicionar a la base de datos descrita en el numeral anterior, la motivación específica para realizar la entrevista telefónica.

La explicación de los motivos para realizar cada entrevista telefónica debe realizarse por separado; esta información no debe ser entregada, pero puede ser requerida por los auditores externos / internos o la SSPD, La falsedad en estos motivos será tomada como falsedad en las encuestas.

Si la entrevista es de tipo telefónico, se hace necesario modificar el enunciado de las preguntas que suponían presentar una tarjeta, suprimiendo la mención de "(pasar tarjeta N°x)" y agregando la instrucción de leer todas las opciones de la escala al finalizar cada ítem que debe ser evaluado. Por ejemplo, el enunciado de la pregunta 5 quedaría así:

"¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando) ? (Encuestador: Lea cada aspecto y a continuación repita las opciones de respuesta: Muy Bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo)"

De igual forma, la entrevista telefónica requiere que la firma encuestadora cuente con supervisores, encargados de escuchar las entrevistas realizadas por los encuestadores y determinar la adecuada aplicación de la entrevista. Los supervisores deben monitorear aleatoriamente a los entrevistadores durante todo el tiempo de recolección de la información, vigilando entre otros elementos:

- Conducción apropiada (Nombre del entrevistador, nombre de la compañía, tipo de servicio al que se le aplica la encuesta y objeto de la llamada)
- Buen tono de voz
- Lectura literal de la encuesta
- Escalas de calificación aplicadas correctamente
- Utilización de respuestas preparadas cuando sea necesario
- Cansancio del encuestado/entrevistador

Si el supervisor determina que el entrevistador no está siguiendo en forma apropiada las normas de entrevista, deberá asegurarse que este último reciba nuevamente un entrenamiento adecuado y/o práctica suficiente antes de regresar a realizar nuevas entrevistas.

APENDICE 2

1. GENERALIDADES

El operador tendrá la posibilidad de emplear los nombres comerciales utilizados publicitariamente para el posicionamiento de los "servicios suplementarios" (numeral 3 de la encuesta). Para el reporte deberá utilizar los nombres originales, indicando el nombre publicitario utilizado para la encuesta. No podrá cambiarse ninguna otra de las preguntas de la encuesta.

Después de verificar que el entrevistado tiene servicio con la empresa en evaluación, deberá explicársele el objetivo de la encuesta, aclarándole que la misma aplica únicamente para los servicios de telefonía local y que de ninguna forma busca revisar la satisfacción en los servicios de larga distancia nacional o internacional, telefonía celular o Internet.

Los operadores podrán adicionar a la presente encuesta, otras preguntas de acuerdo a sus necesidades de investigación, cuyos resultados no deben reportarse, siempre y cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Solo pueden presentarse a los encuestados después de haber terminado las preguntas obligatorias de este Apéndice.
- No deben inducir las respuestas de los encuestados.
- No se debe modificar el flujo normal de las preguntas que contiene este Apéndice.

- Se debe tener en cuenta el tiempo total de la encuesta, para evitar cansancio en los entrevistados.

Los resultados de las preguntas abiertas² deben ser adicionados al reporte en los formatos del Apéndice 4 del presente Anexo. Si el resultado es numérico deberá entregarse el promedio de las respuestas del mismo y su desviación estándar; si el resultado es textual, se deberá indicar los cuatro atributos con mayor ocurrencia y su proporción, los demás atributos se tomarán como "Otros". Para mayor claridad, véase las siguientes dos tablas de ejemplo:

No. Pregunta	19	
Atributo	Respuesta a "Otro.Cuál?"	
Tipo	Texto	
Orden	Atributo	Proporción
1º	Reclamo mayor ocurrencia	32%
2º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	23%
3º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	20%
4º	Siguiente reclamo de mayor ocurrencia	17%
5º	Otros	8%

No. Pregunta	20
Atributo	Respuesta a "(días)"
Tipo	Numérico
Promedio	20 días
Desviación	4,5 días

² Las preguntas abiertas son aquellas en las que el formulario tiene un espacio subrayado para anotar respuestas distintas a las prescritas, por ejemplo, cuando se pregunta el número de días o atributos no previstos en el formato.

2. INSTRUMENTO DE MEDICION

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA EMPRESA

DATOS DE LA MEDICIÓN

Medición N°: Día: Mes: Año: Cuestionario N°

DATOS PARA LA EMPRESA INVESTIGADORA

Encuestador: _____ Supervisor de campo: _____
 Revisado 1: _____ Supervisión telefónica: _____ Revisado 2: _____
 Aprobada: Rechazada:

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre del Entrevistado: _____ Sexo: Femenino Masculino

Nombre de la Empresa: _____
 * (Solamente si es sector industrial - comercial)

Dirección Residencia: _____ Barrio: _____

Estrato socioeconómico: Sector Industrial - comercial: Número del Teléfono:

Zona o Central telefónica:

(LEER) Buenos días / tardes / noches soy _____ empleado (a) de _____ del departamento de Investigación de Mercados, estamos realizando un estudio sobre el grado de satisfacción con el **servicio telefónico local**, es decir, de las llamadas que se realizan dentro del mismo municipio, de _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando). Su opinión es muy importante y seguramente contribuirá a mejorar el servicio ofrecido. Sería tan amable de dedicarme algunos minutos para responderme unas preguntas.

EL SERVICIO TELEFONICO DE LLAMADAS LOCALES

1. Según esta tarjeta (pase tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos relacionados con el **servicio telefónico local**, prestado por _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando).

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina	5	4	3	2	1
B. La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	5	4	3	2	1
C. La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan	5	4	3	2	1
D. Los cortes o caídas de sus llamadas	5	4	3	2	1
E. La interferencia de otra llamada en su conversación	5	4	3	2	1
F. Los ruidos en la línea	5	4	3	2	1
G. Los daños en la línea por lluvia	5	4	3	2	1
H. El valor o costo de las llamadas locales	5	4	3	2	1

OTROS SERVICIOS

2.Cuál o cuáles de los servicios telefónicos que voy a leer **tiene usted en su casa** con _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando). (Leer uno a uno los servicios y marcar respuesta en columna P.3.)

3. **SOLO PARA LOS SERVICIOS QUE POSEE.** Según esta tarjeta (*Pasar tarjeta N° 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio de _____ (*leer servicio que posee*) (*Marque en columna P4*)

	P3	P4				
	Tiene	MB	B	R	M	MM
A. Código de bloqueo o bloqueo secreto	01	5	4	3	2	1
B. Llamada en espera	02	5	4	3	2	1
C. Contestador automático	03	5	4	3	2	1
D. Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías	04	5	4	3	2	1
E. Tránsito de llamadas	05	5	4	3	2	1
F. Marcación abreviada	06	5	4	3	2	1
G. Identificador de llamadas	07	5	4	3	2	1
H. Conexión o comunicación sin marcar	08	5	4	3	2	1
I. Favor no interrumpir /abonado ausente	09	5	4	3	2	1
J. Despertador automático /agenda	10	5	4	3	2	1
K. Otro. Cual	11	5	4	3	2	1
Ninguno	12					
No sabe / No responde	99					

PREGUNTAR SÓLO SI POSEE 1 O MÁS SERVICIOS. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el costo mensual de estos servicios?

L. Costo mensual de los servicios	MB	B	R	M	MM
-----------------------------------	----	---	---	---	----

ATENCIÓN AL USUARIO

4. En los últimos seis meses, usted **ha llamado a** _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*) para asuntos relacionados con el servicio telefónico local?

<input type="checkbox"/> 01	Si	P5	<input type="checkbox"/> 02	No	P6
-----------------------------	----	-----------	-----------------------------	----	-----------

5. Según esta tarjeta (*pasar tarjeta N° 1*) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la última llamada que usted realizó a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*)?

	MB	B	R	M	MM
A. Horarios de atención	5	4	3	2	1
B. Facilidad para comunicarse	5	4	3	2	1
C. Amabilidad en la atención	5	4	3	2	1
D. Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido	5	4	3	2	1
E. Orientación sobre los procedimientos a seguir	5	4	3	2	1

6. En los últimos seis meses, usted ha visitado alguna de las **oficinas de atención** al usuario de _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluando*) para asuntos relacionados con el servicio de **telefónico local**?

<input type="checkbox"/> 01	Si	P7	<input type="checkbox"/> 02	No	P8
-----------------------------	----	-----------	-----------------------------	----	-----------

DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION

12. En los últimos seis meses usted ha solicitado a _____ (leer nombre de la empresa que se esta evaluado) la **reparación de un daño** en la línea telefónica de su casa?

01 Si **P14** 02 No **P13**

13. Pero ha tenido algún daño?

01 NO **P16** 02 SI Razón para no solicitar reparación? **P16** 03 Ns/ Nr **P16**

14. En los últimos seis meses, cuál fue el **daño** de la línea telefónica de su casa que usted reportó a _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluando)?. No leer alternativas

01	Se cruzan las líneas	06	Las llamadas no salen
02	Ruido en la línea	07	Daño ocasionado por defecto en la línea o en los cables
03	Se corta la comunicación	08	Daño ocasionado por la lluvia
04	El teléfono está sin tono / el teléfono queda muerto	09	Otro. Cuál
05	Las llamadas no entran	10	_____

15. Según esta tarjeta (pasar tarjeta N°) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último daño que usted reportó a _____ (leer nombre de la empresa que se esta evaluado)

	MB	B	R	M	MM
A. El tiempo utilizado en la reparación del daño	5	4	3	2	1
B. El cumplimiento del tiempo de reparación prometido	5	4	3	2	1
C. La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo	5	4	3	2	1
D. Información sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1

FACTURACIÓN DEL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL

Ahora vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de la **facturación del servicio telefónico local** de _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluado). Solamente vamos a evaluar su satisfacción con algunos aspectos de la facturación del servicio de llamadas locales. No vamos a tener en cuenta las llamadas a larga distancia, celulares, ni otros servicios como Internet.

16. De acuerdo con esta tarjeta (Pase tarjeta N°) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con la **factura del servicio telefónico local** de su casa que le entrega _____ (leer nombre de la empresa que se está evaluado) ?.

	MB	B	R	M	MM
A. Facilidad para entender lo facturado por servicio local	5	4	3	2	1
B. Grado de detalle de lo facturado por el servicio local	5	4	3	2	1
C. Exactitud de los cobros por el servicio local	5	4	3	2	1
D. Entrega a tiempo de la factura del servicio local	5	4	3	2	1

RECLAMOS POR FACTURACIÓN

17. Ahora, considerando que solamente estamos evaluando aspectos de la facturación del servicio de llamadas locales y que **no estamos teniendo en cuenta** las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet, por favor dígame si en los últimos seis meses usted ha presentado reclamos a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado*) por errores o inconvenientes con la factura del **servicio telefónico local** de su casa?

Si **P19** No **P18**

18. Pero ha tenido algún inconveniente o error con la factura?

N **P22** SI Razón para no realizar reclamo? **P22** Ns/Nr **P22**

19.Cuál fue el motivo del último **reclamo por facturación del servicio telefónico local** que usted hizo a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado*)? (*No leer alternativas*)

01	La factura del servicio local no llega	07	Cobro de servicios no solicitados
02	La factura del servicio local no llega a tiempo	08	Error en la asignación del estrato socioeconómico
03	La factura del servicio local no se entiende		
04	Cobro de facturas del servicio local que ya fueron pagadas	09	Inconvenientes con convenios de pago con la telefonía local
05	Cobro por consumos locales altos	10	Otro. Cuál ?
06	Suspensión del servicio sin motivo		

20. Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet. ¿Cuántos días se tardaron en solucionar el último reclamo por errores de facturación del servicio telefónico local que usted hizo a _____ (*leer nombre de la empresa que se está evaluado*) ?

_____ (días) **P21** No lo han resuelto todavía Ns/Nr **P21** **P22**

21. Según esta tarjeta (pasar tarjeta N° 1). Considerando que no estamos teniendo en cuenta las llamadas a larga distancia, ni a celulares, ni otros servicios como Internet.. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el último reclamo por error en la facturación del servicio de telefónico local?

A. El tiempo utilizado en la solución del reclamo	MB	B	R	M	MM
B. El cumplimiento del tiempo prometido para responder al reclamo	5	4	3	2	1
C. La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo	5	4	3	2	1
D. Información sobre el estado de su solicitud	5	4	3	2	1

ATENCIÓN DE PAGOS

22. De acuerdo con esta tarjeta (pasar tarjeta N° 1) ¿Cuál es su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el pago del servicio telefónico local de su casa?

A. Variedad de opciones de forma de pago	MB	B	R	M	MM
B. Variedad de opciones de puntos o sitios de pago	5	4	3	2	1
	5	4	3	2	1

CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA

23. Finalmente le voy a hacer algunas preguntas que nosotros utilizamos para la clasificación estadística.

Su edad está comprendida entre		Su estado civil es		Sus ingresos mensuales oscilan entre		Su actividad principal es	
01	Entre 18 y 25 años	01	Casado / unión libre	01	Menos de 250.000	01	Independiente
02	Entre 26 y 35 años	02	Soltero	02	De 250.000 a 500.000	02	Empleado
03	Entre 36 y 50 años	03	Viudo	03	De 500.000 a 1'000.000	03	Ama de casa
04	Más de 50 años	04	Separado	04	1'000.001 a 1'700.000	04	Estudiante
99	No responde	99	No responde	05	1'700.001 a 2'500.000	05	Desempleado
				06	2'500.001 a 3'500.000	06	Otros
				07	Más de 3'500.000	99	No responde
				99	No responde		

Señor(a) ____ (nombre del encuestado) **MUCHAS GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN**

TARJETA DE SELECCIÓN No. 1

	Escala	Valor numérico (Ix)
Muy bueno	5	100
Bueno	4	75
Regular	3	50
Malo	2	25
Muy malo	1	0

APENDICE 3

OBTENCION DEL INDICADOR NUMERICO

1. CALCULO DEL INDICADOR NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE TPBCL Y TPBCLE

Para el desarrollo de las fórmulas se definen las siguientes variables,

x	Cada una de las preguntas dentro de la encuesta, donde $x \in \{1, 2, 3, \dots, 49\}$.
H	Categoría, donde $h \in \{1, 2, 3, 4, 5, 6, 7\}$, asignados como categorías de la siguiente manera: a) 1 al 6, son las categorías correspondientes a los estratos 1 al 6 respectivamente, b) 7 es la categoría correspondiente al sector industrial – comercial
n_h	Número de entrevistas en la categoría h.
n	Número total de entrevistas.
N_h	Número de líneas en servicio para la categoría h.
N	Total de líneas en servicio, incluyendo de la categoría 1 a la 7.
w_h	Relación entre el número de entrevistas en la categoría h respecto al total de entrevistas (n_h/n).
W_h	Relación entre el número de líneas en servicio para la categoría h respecto al total de líneas en servicio (N_h/N).
Px	Ponderador de cada pregunta de acuerdo al numeral 2 "Tabla de Ponderadores", de este Apéndice.
Ix	Calificación entre 0 y 100, dada por el usuario a la pregunta x. El valor numérico estará asociado a cada escala de acuerdo con la Tarjeta de Selección No. 1 del Apéndice 2 de este Anexo.
Cx	Promedio de calificación para la pregunta x.
NSU_{hi}	NSU para el usuario i dentro de la categoría h, donde $i \in \{1, 2, 3, \dots, n_h\}$.
NSU_h	NSU promedio para la categoría h.
NSU	NSU total.
S_h	Desviación estándar para la categoría h.

Para el cálculo del Indicador del Nivel de Satisfacción del Usuario, se deben seguir los siguientes pasos:

- 1.1. Determinar para cada una de las preguntas del cuestionario, el número de respuestas en cada valor de la escala de la calificación así:

$R5_x$ = Número de respuestas con escala 5 en la pregunta x
 $R4_x$ = Número de respuestas con escala 4 en la pregunta x
 $R3_x$ = Número de respuestas con escala 3 en la pregunta x
 $R2_x$ = Número de respuestas con escala 2 en la pregunta x
 $R1_x$ = Número de respuestas con escala 1 en la pregunta x

Para los cálculos no se tienen en cuenta las respuestas de "no opina o no sabe / no responde".

- 1.2. Obtener el número total de respuestas (R_x) para cada pregunta, así:

$$R_x = R1_x + R2_x + R3_x + R4_x + R5_x$$

1.3. Obtener para cada pregunta el promedio de calificación C_x , así:

$$C_x = \frac{R5_x \cdot 100 + R4_x \cdot 75 + R3_x \cdot 50 + R2_x \cdot 25 + R1_x \cdot 0}{R_x}$$

$$R_x$$

1.4. Calcular el NSU para cada usuario de la siguiente forma:

$$NSU_{hi} = \frac{\sum_{x=1}^{52} I_x \cdot P_x}{100 - \delta_5^i P_5 - \delta_7^i P_7 - \delta_{11}^i P_{11} - \delta_{21}^i P_{21}}$$

Donde δ_x^i toma el valor de 0 si el encuestado i tiene la oportunidad de responder la pregunta x , y el valor de 1 en caso contrario. Cuando δ_x^i toma el valor de 0 no se resta la ponderación correspondiente; esta situación se presenta en los siguientes casos:

- Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 4, δ_5^i toma el valor de 0
- Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 6, δ_7^i toma el valor de 0
- Cuando el encuestado contesta "SI" en la pregunta 8 y contesta en la pregunta 10 el número de días "(días)" o "No lo han suministrado", δ_{11}^i toma el valor de 0
- Cuando el encuestado contesta "NO" en la pregunta 17 o contesta en la pregunta 20 el número de días "(días)" o "No lo han resuelto todavía", δ_{21}^i toma el valor de 0
- Si el usuario no cuenta con alguno de los servicios suplementarios, y por tanto no lo puede calificar, se le asignará para ese servicio la calificación promedio de los usuarios que si respondieron, es decir:
 - $I_{3w} = C_{3w}$, donde $w \in \{A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, L\}$, y se aplica únicamente para los servicios suplementarios que el usuario no calificó.
- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 12 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 13, como se explica a continuación:
 - Si la respuesta a la pregunta 13 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: $I_{15A} = 100$, $I_{15B} = 100$, $I_{15C} = 100$ e $I_{15D} = 100$.
 - Si la respuesta a la pregunta 13 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron, es decir: $I_{15A} = C_{15A}$, $I_{15B} = C_{15B}$, $I_{15C} = C_{15C}$ e $I_{15D} = C_{15D}$.
 - Si la respuesta a la pregunta 13 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{15A} = 0$, $I_{15B} = 0$, $I_{15C} = 0$ e $I_{15D} = 0$
- Si el usuario respondió "NO" a la pregunta 17 de la encuesta, se le debe asignar una calificación según la respuesta a la pregunta 18, como se explica a continuación:
 - Si la respuesta a la pregunta 18 es "NO", se califica con el mayor puntaje, es decir: "SI", $I_{21A} = 100$, $I_{21B} = 100$, $I_{21C} = 100$ e $I_{21D} = 100$.
 - Si la respuesta a la pregunta 18 es "NS/NR", se califica con el promedio de los usuarios que si respondieron, es decir: $I_{21A} = C_{21A}$, $I_{21B} = C_{21B}$, $I_{21C} = C_{21C}$ e $I_{21D} = C_{21D}$.
 - Si la respuesta a la pregunta 18 es "SI", se califica con el menor puntaje, es decir: $I_{21A} = 0$, $I_{21B} = 0$, $I_{21C} = 0$ e $I_{21D} = 0$

1.5. Calcular NSU por categoría:

$$NSU_h = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} NSU_{h i}}{n_h}$$

1.6. Calcular la desviación estándar para cada categoría:

$$S_h^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n_h} (NSU_{h i} - NSU_h)^2}{n_h - 1}$$

1.7. Calcular el NSU total:

$$NSU = \sum_{h=1}^7 NSU_h * W_h$$

2. TABLA DE PONDERADORES

		Ponderador P
1.	EL SERVICIO TELEFÓNICO LOCAL	55
11.	EL SERVICIO BÁSICO	32
	Disponibilidad del servicio	5
1 A	El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina	5
	Efectividad de la llamada	7
1 C	La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan	7
	Calidad de la comunicación	20
1 B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca	4
1 D	Los cortes o caídas de sus llamadas	4
1 E	La interferencia de otra llamada en su conversación	4
1 F	Los ruidos en la línea	3
1 G	Los daños en la línea por lluvia	5
12	LOS SERVICIOS SUPLEMENTARIOS	10
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto	2
3 B	Llamada en espera	3
3 C	Contestador automático	2
3 D	Conferencia tripartita/ comunicación en 3 vías	0.4
3 E	Trasferencia de llamadas	0.4
3 F	Marcación abreviada	0.4
3 G	Identificador de llamadas	0.6
3 H	Conexión o comunicación sin marcar	0.4
3 I	Favor no interrumpir/ abonado ausente	0.4
3 J	Despertador automático/ agenda	0.4
13	LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS	13
1 H	El valor o costo de las llamadas locales	9
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios	2
11 E	El valor o costo del servicio requerido	2

2.	ATENCIÓN AL USUARIO	20
2.1	LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFONICA AL USUARIO	9
5 A	Horarios de atención	1,8
5 B	Facilidad para comunicarse	1,8
5 C	Amabilidad en la atención	1,8
5 D	Conocimientos del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido	1,8
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir	1,8
2.2	OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	7
7 A	Horarios de atención	0,8
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad	0,8
7 C	Comodidad de las oficinas	0,8
7 D	Rapidez en la atención	0,8
7 E	Amabilidad en la atención	0,8
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron	0,8
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido	0,8
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir	0,7
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro	0,7
2.3	CONDICIONES DE PAGO	4
22 A	Variación de opciones de forma de pago	2
22 B	Variación de opciones de puntos o sitios de pago	2
3	PROCESOS ASOCIADOS	25
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos	5
11 A	El tiempo utilizado en suministrar el último servicio	1,5
11 B	El cumplimiento del tiempo promedio	1,1
11 C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido	1,1
11 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,3
3.2	DAÑOS Y SOLUCIONES DE REPARACION	6
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño	2,3
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación promedio	1,1
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo	1,1
15 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,5
3.3	FACTURACION	7
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local	2
16 B	Grado de detalle de lo facturado por el servicio local	2
16 C	Exactitud de los cobros por el servicio local	2
16 D	Entrega a tiempo de la factura del servicio local	1
3.4	RECLAMOS POR FACTURACION	7
21 A	El tiempo utilizado en la solución del reclamo	2,3
21 B	El cumplimiento del tiempo promedio para responder al reclamo	1,5
21 C	La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo	1,5
21 D	Información sobre el estado de su solicitud	1,7

APENDICE 4

La información deberá reportarse por medio de los formatos presentados en este Apéndice de forma impresa y digitalizada.

1. FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

PROMEDIO DE CALIFICACION PARA CADA PREGUNTA *empresa X* =

		Cx	n. Válidos
1	EL SERVICIO TELEFONICO LOCAL		
1.1	EL SERVICIO BASICO		
	Disponibilidad del servicio		
1 A	El tiempo para obtener tono cuando levanta la bocina		
	Efectividad de la llamada		
1 C	La correspondencia entre el N° marcado y el N° del que contestan		
	Calidad de la comunicación		
1 B	La rapidez con que entra la llamada a donde usted marca		
1 D	Los cortes o caídas de sus llamadas		
1 E	La interferencia de otra llamada en su conversación		
1 F	Los ruidos en la línea		
1 G	Los daños en la línea por lluvia		
1.2	LOS SERVICIO SUPLEMENTARIOS		
3 A	Código de bloqueo o bloqueo secreto		
3 B	Llamada en espera		
3 C	Contestador automático		
3 D	Conferencia tripartita/comunicación en 3 vías		
3 E	Transferencia de llamadas		
3 F	Marcación abreviada		
3 G	Identificador de llamadas		
3 H	Conexión o comunicación sin marcar		
3 I	Favor no interrumpir/abonado ausente		
3 J	Despertar automático / agenda		
1.3	LAS TARIFAS DE LOS SERVIDORES		
1 H	El valor o costo de las llamadas locales		
3 L	Costo mensual de los servicios suplementarios		
11 E	El valor o costo del servicio requerido		

		Cx	n. Válidos
2	ATENCION AL USUARIO		
2.1	LINEAS DE ATENCION TELEFONICA AL USUARIO		
5 A	Horarios de atención		
5 B	Facilidad para comunicarse		
5 C	Amabilidad en la atención		
5 D	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio que usted ha requerido		
5 E	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
2.2	OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO		
7 A	Horarios de atención		
7 B	Ubicación de las oficinas en la ciudad		
7 C	Comodidad de las oficinas		
7 D	Rapidez en la atención		
7 E	Amabilidad en la atención		
7 F	Honestidad de los funcionarios que lo atendieron		
7 G	Conocimiento del personal sobre todo lo relacionado con el servicio requerido		
7 H	Orientación sobre los procedimientos a seguir		
7 I	Coordinación de los procedimientos para que no se tenga que pasar de un funcionario a otro		
2.3	Condiciones de pago		
22 A	Variedad de opciones de formas de pago		
22 B	Variedad de opciones de puntos o sitios de pago		
3	Procesos asociados		
3.1	Solicitud de instalación de líneas o servicios telefónicos		
11 A	Tiempo utilizado en suministrar el último servicio		
11 B	El cumplimiento del tiempo prometido		
11 C	La efectividad, es decir, le dieron respuesta a lo requerido		
11 D	Información sobre el estado de su solicitud		
3.2	DAÑOS Y SOLICITUD DE REPARACION		
15 A	El tiempo utilizado en la reparación del daño		
15 B	El cumplimiento del tiempo de reparación prometido		
15 C	La efectividad de la reparación, es decir, le resolvieron el reclamo		
15 D	Información sobre el estado de su solicitud		
3.3	FACTURACION		
16 A	Facilidad para entender lo facturado por servicio local		
16 B	Grado de detalle de lo facturado por servicio local		
16 C	Exactitud de los cobros por servicio local		
16 D	Entrega a tiempo de la factura de servicio local		
3.4	RECLAMOS POR FACTURACION		
21 A	El tiempo utilizado en la solución del reclamo		
21 B	El cumplimiento del tiempo prometido para responder el reclamo		
21 C	La efectividad de la solución, es decir, le resolvieron el reclamo		
21 D	Información sobre el estado de su solicitud		

ANEXO 3. CONTRATO DE PRESTACION DEL SERVICIO PUBLICO DE TPBCL, TPBCLE, TMR O TPCLD

OBJETO DEL CONTRATO:

Este contrato de prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD es un contrato uniforme y consensual en virtud del cual la empresa, se obliga a prestar al suscriptor o al usuario el servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, en condiciones de calidad y eficiencia, a cambio de un precio en dinero pactado de acuerdo con el régimen tarifario previsto en la Ley 142 de 1994, los reglamentos que expidan la CRT, el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada uno de ellos en la órbita de su competencia y las cláusulas del presente contrato.

INTEGRACION:

Hacen parte de este contrato no solo las estipulaciones escritas en él, sino además las contenidas en las leyes que regulan la prestación de servicios públicos domiciliarios, en especial la Ley 142 de 1994, y en las reglamentaciones expedidas por la CRT (CRT), el Ministerio de Comunicaciones y la SSPD, cada una de ellas en la órbita de su competencia.

En consecuencia, el suscriptor o usuario con la solicitud de servicio acepta las normas, derechos, obligaciones, tarifas y condiciones uniformes que regulan la prestación del servicio público de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD, por la empresa, y por lo tanto se obliga al cumplimiento de todas y cada una de ellas, y a pagar, en el plazo establecido por la empresa, las facturas por concepto del servicio prestado, si no formula reclamo alguno en las oficinas establecidas para tal fin, dentro del término señalado en la normatividad y reglamentación pertinente.

Las partes convienen en someter la ejecución y cumplimiento del presente contrato a las estipulaciones que se incorporan en las definiciones y condiciones del contrato.

DEFINICIONES Y CONDICIONES UNIFORMES

TITULO I

DEFINICIONES

CLAUSULA DEFINICIONES:

Para interpretar y aplicar las condiciones uniformes del contrato de servicio público celebrado con la empresa, se tendrán en cuenta las definiciones de la Ley 142 del 11 de julio de 1994, las resoluciones expedidas por la CRT y las normas técnicas nacionales e internacionales aplicables. Sin embargo, para mejor comprensión del contrato, a continuación se describen los términos de uso general y las definiciones mas frecuentes.

1. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS: servicios ofrecidos por un operador de TPBCL, TPBCLE y TMR a sus usuarios, previa solicitud de estos a cambio de una remuneración adicional al servicio de TPBCL, TPBCLE y TMR. Entre otros, se incluyen como servicios suplementarios los servicios de conferencia de tres usuarios, llamada en espera, marcación abreviada, despertador automático, transferencia de llamada, conexión sin marcar y código secreto, respecto a este último el operador de TPBCL, TPBCLE y TMR. deberá ofrecerlo en forma obligatoria a sus usuarios o suscriptores.

2. SERVICIOS DE URGENCIA: comunicaciones relacionadas con emergencias públicas como los servicios de salud, seguridad y bienestar público, policía, bomberos, defensa civil, urgencias, daños e información.

3. CARGO FIJO: valor mensual que se cobra al usuario, independiente del consumo, y que refleja los costos económicos involucrados para poner a su disposición, de manera permanente y continua, el servicio público de telecomunicaciones contratado.

4. CARGO POR CONSUMO: valor periódico, que se cobra el usuario por el consumo, determinado

por la duración de la llamada completada por minuto o fracción, desde el momento en que se establece la comunicación hasta su finalización. Este valor se liquida multiplicando la tarifa autorizada por la autoridad competente por el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

5. CARGO O APORTE POR CONEXION: El pago del cargo o aporte por conexión otorga al suscriptor o usuario el derecho a la conexión del servicio, al uso del número de identificación y al uso y la disposición sobre la acometida externa.

6. CATEGORIA DEL SERVICIO: género del servicio: TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD.

7. CONTRATO DE SERVICIO: convenio realizado entre el suscriptor o al usuario y la empresa, para el suministro del servicio, del cual se derivan derechos y obligaciones para la empresa y el suscriptor o al usuario. En el presente contrato el suscriptor y el usuario tienen los mismos derechos y obligaciones y para ambos el presente contrato produce los mismo efectos.

8. EMPRESA: Las empresas de servicios públicos son sociedades por acciones o empresas industriales y comerciales del estado, cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos contemplados en la Ley 142 de 1994.

9. FACTURA DE SERVICIOS PUBLICOS: cuenta, presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una empresa prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

10. FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO: incumplimiento por parte de la empresa en la prestación continua e ininterrumpida del servicio, según se establece en la Ley 142 de 1994, en los reglamentos de la CRT, y en el presente contrato.

11. LECTURA: revisión y anotación de los datos de consumo del usuario según el número de impulsos registrados en el sistema de tasación de la central telefónica.

12. PERIODO DE FACTURACION: lapso transcurrido entre dos facturas consecutivas del servicio de un usuario.

13. PETICION: actuación del usuario o el suscriptor, por medio de la cual reclama ante la empresa algún derecho que considera afectado por esta, o algún tipo de servicio.

14. QUEJA: medio por el cual el suscriptor o el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado funcionario, o con la forma y condiciones en que se ha prestado o ha dejado de prestarse el servicio.

15. RECLAMACION: petición que hace el usuario o el suscriptor para que la empresa revise la facturación del servicio.

16. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO: reanudación del servicio a un usuario o a un suscriptor, al cual le había sido suspendido por alguna de las causales vigentes.

17. RECURSO: acto del suscriptor o del usuario interpuesto para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afecten la prestación del servicio público o la ejecución del contrato de servicios públicos.

18. RECURSO DE REPOSICION: el que se presenta ante la empresa para que aclare, modifique o revoque una decisión que afecte derechos de los usuarios, en los casos y oportunidades previstas en este contrato de condiciones uniformes.

19. RECURSO DE APELACION: el que se presenta en subsidio del recurso de reposición y del cual la empresa dará traslado a la SSPD para que lo resuelva.

20. REINSTALACION: restablecimiento del servicio a un suscriptor o a un usuario, al cual se le había cortado por cualquiera de las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

21. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO: ausencia de respuesta positiva o negativa de la empresa a petición, queja, recurso, dentro del término legal de quince (15) días hábiles establecido, que implica decisión favorable al peticionario, quejoso o recurrente.

22. SUScriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

23. USUARIO: persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, equiparándose éste último con el término consumidor.

CONDICIONES UNIFORMES

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA. CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS DE TELECOMUNICACIONES:

Las presentes condiciones uniformes forman parte integral del contrato de servicio de TPBCL, TPBCLE, TMR o TPBCLD y establecen los derechos y obligaciones recíprocas entre las partes, esto es, entre la empresa que presta el servicio y el suscriptor o el usuario.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Los contratos entre quienes presten el servicio de larga distancia nacional e internacional y sus usuarios se someterán a las reglas del contrato de servicios públicos que contiene la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CELEBRACION DEL CONTRATO:

Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa adopta el presente texto de condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el usuario solicita recibir el servicio, si el solicitante se encuentra en las condiciones previstas por la empresa.

CLAUSULA. DEBER DE INFORMAR SOBRE LAS CONDICIONES UNIFORMES:

La empresa informará, por medios de divulgación masiva en el territorio donde presta sus servicios, acerca de la adopción de las presentes condiciones uniformes de los contratos, o de las modificaciones al mismo.

La empresa tendrá a disposición de los usuarios actuales y potenciales copias de estas condiciones uniformes.

Este contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.

CLAUSULA. DERECHO A LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

Cualquier persona capaz de contratar, que habite o utilice de modo permanente un inmueble, tendrá derecho a recibir los servicios públicos al hacerse parte de un contrato de servicios públicos, .

CLAUSULA. PARTES DEL CONTRATO:

Forman parte del presente contrato la empresa y el suscriptor o el usuario, o aquellas personas a quienes se les haya cedido el contrato, total o parcialmente, bien sea por convenio o por disposición legal. El propietario del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio serán solidarios en todas las obligaciones que se desprendan del presente contrato.

Cuando en el presente contrato se hable de partes se entienden referidos la empresa y el suscriptor o usuario.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:

La empresa suministrará el servicio al usuario o al suscriptor dentro de sus posibilidades técnicas, en las condiciones de continuidad y calidad establecidas en este contrato y en las normas que expidan las autoridades competentes.

CLAUSULA. CESION DEL CONTRATO:

Este contrato podrá cederse, notificando a la otra parte, a la empresa o persona jurídica resultante de la transformación o adecuación al régimen previsto en la Ley 142 de 1994.

En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de prestación del servicio público, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para usar el servicio.

CAPITULO II

DE LAS ACOMETIDAS

CLAUSULA. ACCESO FISICO AL SERVICIO:

El servicio se suministrará única y exclusivamente a través de acometidas que cumplan las condiciones técnicas que establezca el Ministerio de Comunicaciones.

CLAUSULA. PROPIEDAD DE LAS ACOMETIDAS EXTERNAS:

Las acometidas externas serán pagadas por el suscriptor o el usuario quien adquiere la propiedad y podrá usarlas y disponer de ellas, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario.

CLAUSULA. CAMBIO DE UBICACION DE LAS ACOMETIDAS.

La empresa podrá ejecutar cambios en la localización de las acometidas con la autorización del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL POR LAS ACOMETIDAS:

En caso de destrucción o daño de la acometida, por causas no imputables a culpa de la empresa o a la calidad de la construcción de la misma, el costo de la reparación será por cuenta del suscriptor o del usuario.

CLAUSULA. GARANTIA DE ACOMETIDAS:

Las acometidas instaladas por la empresa tendrán una garantía contra defectos de fabricación, ensamble y montaje, por el tiempo que determinen las disposiciones especiales de la CRT, o en su defecto las normas del Código Civil sobre responsabilidad.

CAPITULO III

UTILIZACION Y MANTENIMIENTO DE REDES E INSTALACIONES

CLAUSULA INTEGRIDAD DE REDES:

Las partes deben asegurar y garantizar la integridad de las redes y de las acometidas.

CLAUSULA. RESPONSABILIDAD SOBRE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

La construcción y el mantenimiento de las instalaciones o acometidas internas son de exclusiva responsabilidad del propietario, del suscriptor o del usuario del servicio, quien para el efecto podrá contratar con la empresa o con una firma instaladora calificada, para los trabajos que sean pertinentes, exigiendo el cumplimiento de los requisitos técnicos de calidad y seguridad aplicables.

CLAUSULA. COLABORACION EN EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS:

Cuando el suscriptor, propietario o usuario lo soliciten o cuando se presenten deficiencias en el servicio, la empresa efectuará la revisión de las instalaciones o acometidas internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, hacer las recomendaciones que considere oportunas para su reparación o adecuación, por parte de personal técnico calificado, y a costa del suscriptor o del usuario.

CAPITULO IV**DE LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LAS PARTES****CLAUSULA. OBLIGACIONES GENERALES DE LA EMPRESA:**

Sin perjuicio de las que por vía general le impongan las leyes, los decretos del gobierno o las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones de la empresa, las siguientes:

1. Cumplir la prestación continua, ininterrumpida y confiable de un servicio de buena calidad.
2. Evitar privilegios y discriminaciones injustificadas, abusos de posición dominante y toda práctica que genere competencia desleal o restrinja en forma indebida la competencia respecto de otras empresas que presten servicios públicos.
3. Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes que integran la red y los equipos de su propiedad.
4. Otorgar financiamiento a los usuarios, con plazos y condiciones razonables para la amortización de los aportes por conexión.

La empresa está en la obligación de establecer los plazos a que se hace referencia para los estratos 1, 2 y 3, los cuales no podrán ser inferiores a tres (3) años.

5. Reinstalar el servicio una vez se hayan superado las causas que dieron origen al corte. La reinstalación se efectuará en un plazo no mayor al requerido para la conexión de un nuevo suscriptor.
6. Medir el consumo, procurando que se empleen instrumentos de tecnología apropiada, o en su defecto facturar el servicio con base en el consumo promedio, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, a fin de que el consumo sea el elemento principal de cobro.
7. Facturar el consumo y demás conceptos que de acuerdo con autorización de la CRT puedan ser incluidos en la factura. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, no se podrán cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, excepto en los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o del usuario.
8. Implantar un sistema de control de calidad a la facturación mediante una crítica de los consumos, con el fin de establecer la causa de la variación en las lecturas cuando el consumo del último periodo presente desviaciones significativas respecto del promedio de los consumos que se han cobrado en periodos anteriores.
9. Enviar las facturas de cobro, por lo menos con cinco (5) días hábiles de anticipación a la fecha de pago, a la dirección o sitio indicado por el usuario.

10. Suspender o cortar el servicio cuando se haya incumplido cualquiera de las obligaciones estipuladas en el contrato de servicios públicos.

11. Entregar periódicamente al usuario una factura de cobro que contenga la información mínima prevista en este contrato para establecer con facilidad cómo se determinaron y valoraron los consumos, el valor que debe pagarse y los plazos que se tienen para ello, el descuento por concepto de subsidios cuando los hubiere, el mayor valor cobrado para el Fondo de Solidaridad, los intereses por mora, las sanciones impuestas si las hubiere, los impuestos asociados al consumo y todos los demás conceptos a que esté sujeto el usuario por causa de su incumplimiento.

12. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su radicación, las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores o los usuarios, en relación con el servicio u otros servicios públicos que preste la empresa.

13. Informar, por lo menos con un (1) día de anticipación, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de la empresa.

14. Dotar de carné de identificación a los funcionarios y demás personal autorizado para ingresar a las instalaciones de los usuarios a practicar revisiones y tomar lecturas de los medidores. Dicho carné de identificación contendrá, como mínimo, el nombre, el documento de identidad, el cargo y la foto reciente de la persona.

15. Permitir al suscriptor elegir libremente al proveedor de los bienes necesarios para la utilización de los servicios.

16. Hacer los descuentos correspondientes y reparar e indemnizar al suscriptor o al usuario, cuando quiera que ocurran fallas en la prestación del servicio de conformidad con lo previsto en la ley de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las obligaciones de la empresa subsisten siempre y cuando el suscriptor o el usuario conserve las condiciones con las cuales se convino la prestación del servicio.

CLAUSULA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR, PROPIETARIO O USUARIO:

Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las leyes, los decretos del gobierno y las reglamentaciones de la CRT, son obligaciones del suscriptor, propietario y del usuario del servicio las siguientes:

1. Dar uso racional al servicio público.
2. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas establecidas en el reglamento de servicio y la norma ICONTEC, para el diseño y construcción de las instalaciones internas.
3. Contratar exclusivamente con firmas instaladoras calificadas la ejecución de instalaciones internas, o la realización de labores relacionadas con modificaciones, ampliaciones y trabajos similares. Quedan bajo su exclusiva responsabilidad los riesgos que puedan presentarse por el incumplimiento de esta disposición.
4. Facilitar el acceso al inmueble a las personas debidamente autorizadas por la empresa para efectuar revisiones a las instalaciones internas.
5. Responder solidariamente, hasta por culpa leve, por cualquier anomalía fraude o adulteración que se encuentre en las acometidas, así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio contratado.
6. Proporcionar a las instalaciones internas, y equipos en general, el mantenimiento y uso adecuado con el fin de prevenir daños que puedan ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio contratado.

7. Informar de inmediato a la empresa sobre cualquier irregularidad anomalía o cambio que se presente en las instalaciones internas, o la variación del propietario, dirección u otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados en el contrato de servicios y/o en el sistema de información comercial.

8. Cumplir con el pago oportuno de los aportes por conexión y de las facturas de cobro expedidas por la empresa, dar aviso dentro de un término prudencial en los eventos en que no reciba oportunamente la factura de cobro. El no recibir la factura, por causas no imputables a la empresa, no lo exonera del pago. Por lo tanto, deberá solicitar un duplicado de la factura para cumplir con esta obligación.

9. Informar sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que se detecte en la factura de cobro.

10. Pagar las sanciones o multas impuestas por la empresa de conformidad con las normas expedidas por la CRT.

11. Prestar garantía suficiente para el pago de las facturas u otros conceptos a su cargo, cuando así lo exija la empresa.

12. Avisar con de dos (2) meses de anticipación su decisión de dar por terminado el contrato.

CLAUSULA. DERECHOS DE LAS PARTES:

Se entienden incorporados en el presente contrato los derechos de los suscriptores y de los usuarios, y de la empresa, que se encuentran consagrados en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 1842 de 1991 y en las demás disposiciones concordantes y normas que las modifiquen, adicionen y/o reformen, así como en los reglamentos generales que expidan la CRT, en especial las contenidas en el régimen de competencia y las expedidas por la SSPD.

CLAUSULA. OBLIGACIONES ADICIONALES DE LA EMPRESA:

La empresa deberá cumplir con todas y cada una de las siguientes obligaciones especiales:

1. Someterse a las normas del derecho común relativas a la responsabilidad contractual y a la carga de la prueba.

2. Disolver el contrato o cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, o revocar o limitar cualquier derecho contractual del suscriptor o del usuario, por incumplimiento comprobado de este a las estipulaciones contractuales o por fuerza mayor o caso fortuito.

3. Asegurar al suscriptor o al usuario todos los derechos contractuales y legales.

4 Citar al suscriptor o al usuario a todas las actuaciones que se relacionen con los derechos que tengan estos.

5 Garantizar igualdad de atribuciones entre el suscriptores o el usuario y la empresa en el evento de ser necesarios una amigable composición o tribunal de arbitramento para la solución de una controversia.

6 Someterse, en caso de amigable composición o el tribunal de arbitramento, al domicilio del usuario.

7 Adelantar sus actuaciones siguiendo especialmente los principios de eficiencia, economía y celeridad y los demás principios rectores contemplados en la Ley 142 de 1994.

8 Modificar, de común acuerdo con el suscriptor o el usuario, las cláusulas de este contrato que incluyan obligaciones de la empresa solo cuando tales modificaciones son necesarias para la correcta ejecución del contrato y el beneficio del suscriptor o del usuario.

9 Presumir la voluntad del suscriptor o del usuarios, solo excepcionalmente y cuando así lo establezcan los reglamentos que expida la CRT.

10. Realizar todos los actos que la ley o el contrato estime indispensables para determinar el alcance o la exigibilidad de las obligaciones y derechos del suscriptor o del usuario.

11. No imponer costos adicionales al servicio prestado, en el evento de terminación anticipada del contrato por parte del suscriptor o del usuario.

12. Otorgar al suscriptor o al usuario la resolución del contrato, o la indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o parcial de la empresa.

13. No obligar al suscriptor o al usuario a celebrar o continuar con el contrato por periodos determinados.

14. Otorgar renovaciones del contrato cuando así se lo solicite el suscriptor o el usuario.

15. Autorizar la cesión del contrato cuando se identifique al cesionario.

El incumplimiento, total o parcial, de las anteriores obligaciones especiales, constituye abuso de posición dominante, que será sancionado por la SSPD.

CLAUSULA. ALCANCE DEL APORTE 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 al uso y la disposición sobre la acometida externa. En todo caso la acometida externa será de libre disponibilidad del suscriptor y/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, salvo los cables que hagan parte de una misma acometida externa que sean compartidos por más de un usuario los cuales no harán parte de la acometida externa.

El usuario o suscriptor deberá pagar el costo de aporte por conexión del servicio.

CLAUSULA. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Son derechos del suscriptor o del usuario, además de los establecidos en la Ley 142 de 1994, en el Estatuto Nacional del Usuario, en el régimen de competencia expedido por la CRT y en otros apartes del presente contrato, los siguientes:

1. Acceder libremente al uso de los servicios;
2. Disponer gratuitamente durante un periodo de seis (6) meses del servicio de información sobre el cambio de identificación numérica cuando cambie de domicilio;
3. Escoger libremente los servicios y el operador de los mismos;
4. Recibir los servicios en forma continua, eficiente a tarifas que se ajusten a los criterios de la Ley 142 de 1994.
5. 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;
6. Obtener en forma gratuita, desde cualquier terminal habilitado ya sea de uso público o privado, el acceso a los servicios de urgencia;
7. Recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
8. Solicitar, dentro de los primeros seis (6) 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. Vencido este plazo, el usuario pierde el derecho a obtener del operador el reembolso. Una vez que el usuario solicite el reembolso, dentro del término anotado anteriormente, la empresa tendrá un plazo de tres (3) meses para hacerlo efectivo.

9 Obtener programas de promoción y de tarifas especiales siempre y cuando no generen discriminaciones injustificadas, alteren los derechos de los usuarios ni afecten los derechos contenidos en el régimen de competencia.

La CRT, la SSPD, las demás autoridades y las empresas de servicios públicos deben, en todo momento, garantizar los derechos de los suscriptores o de los usuarios. El usuario, en cualquier momento, podrá hacer uso de tal privilegio y solicitar su protección inmediata a la CRT y a la SSPD.

10. No renunciar en forma anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato le concede.

CLAUSULA EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS: Los operadores de TPBC sólo podrán prestar servicios de TPBC empaquetados cuando, a juicio de la CRT, en el mercado correspondiente otro operador de TPBC tenga la facilidad de ofrecer un paquete substancialmente similar. Además, dicho operador tendrá la obligación de:

1. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier usuario que así lo solicite;
2. Cuando los operadores ofrezcan la opción de adquirir servicios empaquetados, ello constará en el contrato de condiciones uniformes que se ofrezca a los usuarios;
3. Prestar los servicios de TPBC que se empaquetan en forma desagregada a cualquier operador de TPBC, el cual podrá comercializar cualquier componente de dicho paquete;
4. Respetar el principio de multiacceso del servicio de TPBCLD;
5. Ser consistente con la prueba de imputación definida en la Regulación.

CLAUSULA LIBERTAD DE ESCOGENCIA:

La empresa no podrá limitar, condicionar o suspender la libre escogencia que tiene el usuario sobre quién le suministra los servicios.

El usuario podrá dar por terminado el contrato, previo el cumplimiento de sus obligaciones con la empresa, sin penalización alguna.

CLAUSULA OBLIGACION DE INFORMACION POR CAMBIO DEL NUMERO DE IDENTIFICACION DEL USUARIO:

Con motivo del cambio del número de identificación del usuario por cambio de domicilio, cuando la empresa no ofrezca la posibilidad de conservación del número, el operador original deberá, por un periodo de tres (3) meses, subsiguiente al cambio de número de identificación, informar al público el cambio de número, mediante los sistemas de operadoras y/o grabaciones.

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

Se prestará en forma gratuita durante los primeros tres (3) meses a partir del cambio de número de usuario. En adelante, cuando el usuario desee conservar el servicio, pagará un cargo fijo mensual. Este cargo debe ser igual para todos los usuarios y será regulado por la CRT.

CLAUSULA SEPARACION DE CARGOS POR SERVICIOS EN LA FACTURACION:

Los cargos por los distintos servicios suministrados por la empresa deberá aparecer por separado en la facturación y su descripción deberá seguir los mismos principios de divulgación vigente para los servicios de telecomunicaciones.

CLAUSULA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES:

La empresa está en la obligación de mantener la inviolabilidad de las telecomunicaciones del usuario, cuya reserva no podrá ser levantada sin previa autorización judicial.

En el evento de que la empresa permita o tolere la violación de las telecomunicaciones del usuario habrá lugar a ordenar la suspensión inmediata de las actividades de la empresa relacionadas con la violación; a ordenar la separación de los administradores que permitieron o toleraron tal violación y a imponer la máxima multa establecida, sin perjuicio de las demás acciones administrativas y judiciales que hubiere lugar iniciadas por la parte afectada.

CLAUSULA LIBERTAD DE TERMINALES:

Los equipos terminales necesarios para la utilización de los servicios públicos contratados son libres y corresponden a la libre decisión del usuario, quien solo está obligado a utilizar equipos homologados por el Ministerio de Comunicaciones para el uso de los servicios.

La empresa no puede exigir o inducir al usuario a la adquisición o utilización de equipos terminales en forma obligatoria, suministrados por la empresa o por un tercero.

En todo caso, la empresa informará al usuario sobre los equipos terminales que se encuentran homologados y que pueden ser conectados a la red, en Anexo al presente contrato de condiciones uniformes.

CLAUSULA FUNCIONES DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES EN MATERIA DEL CONTRATO:

Son funciones de la CRT en materia del presente contrato, las siguientes:

1. Dar concepto sobre la legalidad de las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración, y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de la competencia.
2. Exigir que se especifiquen los diversos componentes que definen los precios y tarifas.
3. Señalar, de acuerdo con la ley, cuando hay abuso de posición dominante en los contratos de servicios públicos, y establecer criterios sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo en facturación, comercialización y demás asuntos que se refieran a la relación de la empresa con el usuario.

CLAUSULA FUNCION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS CON RESPECTO AL CONTRATO:

Es función de la SSPD vigilar, sancionar y controlar el cumplimiento de este contrato, apoyar las labores que en este mismo sentido desarrollan los Comités Municipales de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios", y sancionar las violaciones.

CAPITULO V

SUSPENSION, CORTE Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

CLAUSULA SUSPENSION:

No procederá la suspensión por deudas del suscriptor o del usuario con terceros diferentes de la empresa y podrá efectuarse solo en los siguientes eventos:

1. Suspensión de mutuo acuerdo:

Podrá suspenderse el servicio cuando así lo solicite el suscriptor o el usuario, si convienen en ello la empresa y los terceros que puedan resultar afectados.

2. Suspensión en interés del servicio:

La empresa podrá suspender el servicio, sin que se considere falla en la prestación del mismo en los siguiente casos:

2.1. Para hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso con por lo menos un (1) día de anticipación a la suspensión.

2.2. Para evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno.

2.3. Por incumplimiento de las normas ambientales vigentes en el municipio o distrito.

2.4. Cuando se parcele, urbanice o construya sin las licencias requeridas por el municipio o distrito o cuando éstas hayan caducado o se actúe en contravención de lo preceptuado en ellas, salvo cuando exista prueba de habitación permanente de personas en el predio.

2.5. Por orden ejecutoriada de autoridad competente.

2.6. Para adoptar medidas de seguridad.

3. Suspensión por incumplimiento o violación del contrato:

La empresa procederá a suspender el servicio por incumplimiento o violación del contrato por parte del suscriptor o el usuario en los siguientes casos:

3.1. Por la falta de pago por dos (2) periodos consecutivos, salvo que exista reclamación o recurso interpuesto, a menos que:

a) La empresa, habiendo incurrido en falla del servicio, no haya procedido a hacer las reparaciones de que trata el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994;

b) La empresa entregue de manera inoportuna la factura y, habiendo solicitado el suscriptor, no se la haya enviado duplicado;

c) La empresa no facture el servicio prestado.

3.2. Por cancelar facturas con cheques que no sean pagados por el banco respectivo, sin perjuicio del cobro de la sanción que para estos casos establece el Código de Comercio y de las demás acciones legales pertinentes.

3.3. Por interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio, sean de propiedad de la empresa, o de los suscriptores o de los usuarios.

3.4. Por fraude a las conexiones, acometidas, o líneas.

3.5. Por impedir a los funcionarios autorizados por la empresa, debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas.

3.6. Por proporcionar, en forma permanente, el servicio a otro inmueble distinto de aquel para el cual figura contratado el servicio.

3.7. En general, por cualquier alteración inconsulta y unilateral, por parte del usuario o del suscriptor, de las condiciones contractuales.

3.8. Por solicitud de autoridades judiciales competentes.

PARAGRAFO 1: Durante la suspensión ninguna de las partes podrá tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

PARAGRAFO 2: Haya o no suspensión, la empresa podrá ejercer todos los demás derechos que las

leyes y el presente contrato le concedan, incluyendo la imposición de multas, en el evento de incumplimiento del suscriptor o del usuario.

PARAGRAFO 3: Cuando se realice la suspensión del servicio, se dejará al usuario la información correspondiente, indicando además la causa de la suspensión.

CLAUSULA TERMINACION DEL CONTRATO DE SERVICIO:

La empresa podrá dar por terminado el contrato y procederá al corte del servicio por una de las siguientes causales:

1. Mutuo acuerdo entre las partes.
2. Existencia de condiciones técnicas que, a juicio de la empresa, hagan imposible o riesgos a la prestación del servicio.
3. La demolición del inmueble en el cual se presta el servicio.
4. Sentencia judicial.
5. Decisión unilateral de la empresa en los siguientes casos:
 - 5.1. Suspensión del servicio por un periodo continuo superior a seis (6) meses, excepto cuando la suspensión haya sido convenida por las partes, o cuando la suspensión obedezca a causas provocadas por la empresa.
 - 5.2. No pago oportuno de seis (6) facturas consecutivas en la fecha que señale, en la factura, la empresa para el corte del servicio.
 - 5.3. Reincidencia en alguna de las causales de suspensión por incumplimiento, dentro de un periodo de dos (2) años.
 - 5.4. Adulteración o falsificación de las facturas de cobro o documentos presentados como prueba para algún trámite.
6. Solicitud del suscriptor, salvo cuando se presente oposición del usuario a quien se debe notificar previamente, en cuyo caso se requerirá el consentimiento expreso y escrito del mismo. La solicitud deberá presentarse con una anticipación de dos meses, como mínimo.
7. Decisión unilateral del suscriptor cuando se presente falla en la prestación del servicio.

PARAGRAFO 1: Cuando se realice el corte del servicio, se le informará al usuario indicándole la causa.

PARAGRAFO 2: El corte se efectúa, sin perjuicio de que la empresa inicie las acciones necesarias para obtener por la vía judicial el cobro ejecutivo de la deuda.

PARAGRAFO 3: El corte definitivo del servicio implica para el suscriptor o el usuario la terminación del contrato de servicio público.

CLAUSULA FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO:

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para efectos de este contrato, falla en la prestación del servicio.

La falla en la prestación del servicio dará derecho al suscriptor o al usuario, a las reparaciones previstas en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994, desde el momento en que ella se presente, y en especial a la terminación unilateral del contrato. En todo caso la empresa está obligada a pagar las indemnizaciones a que hubiere lugar, según lo establecido por la Ley 142 de 1994.

CLAUSULA. CONDICIONES PARA RESTABLECER EL SERVICIO:

Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o al usuario este debe eliminar su causa y pagar:

1. La deuda, los intereses de mora, las multas definidas en este contrato y demás conceptos que se hayan causado.
2. Los aportes por reconexión o reinstalación, según el caso.
3. Todos los gastos que demande el cobro prejudicial o judicial, en el evento de que sea necesario recurrir a cualquiera de estas vías para hacer exigible el pago de la obligación.

CLAUSULA. MULTAS:

La empresa podrá, además de las sanciones de suspensión y corte del servicio, imponer multas al suscriptor o al usuario, cuando incurra en las causales 2, 3, 4 y 6 consagradas en este contrato en la cláusula _____, así como en la causal 5.4 de la cláusula____, hasta por los valores que se establecen en la siguiente tabla:

Servicio Residencial Salario Mínimo Legal Diario

Estrato I	1.0
Estrato II	2.0
Estrato III	4.0
Estrato IV	6.0
Estrato V	8.0
Estrato VI	10.0
Servicio no residencial	15.0

PARAGRAFO: En caso de reincidencia, la empresa podrá imponer multas equivalentes al doble de las señaladas en esta cláusula.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO DE IMPOSICION DE MULTAS:

La empresa impondrá las multas de que trata la cláusula anterior según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia. El acto mediante el cual se impone la multa se notificará en lo posible personalmente o por edicto cuando no sea imposible hacerlo personalmente al suscriptor o el usuario, dentro de los diez (10) días siguientes a la decisión. El suscriptor o el usuario podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, el de apelación contra el acto mencionado, por procedimiento que se ajustará al previsto en este contrato.

Una vez ejecutoriado el acto y en firme la decisión, la empresa procederá a hacer el respectivo cobro de la sanción.

CAPITULO VI**FACTURAS****CLAUSULA. CONTENIDO MINIMO DE LAS FACTURAS:**

Las facturas de cobro que expida la empresa contendrán como mínimo la siguiente información:

1. RAZON SOCIAL;
2. NIT o NIG;
3. INDICACION DE QUE ES ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS;

4. NOMBRE DEL SUScriptor;
5. DIRECCION DEL INMUEBLE DONDE SE PRESTA EL SERVICIO;
6. DIRECCION DONDE SE ENVIA LA CUENTA DE COBRO,
7. ESTRATO SOCIOECONOMICO Y CLASE DE SERVICIO O USO DEL INMUEBLE SEGUN EL CONTRATO;
8. PERIODO DE FACTURACION DEL SERVICIO;
9. CARGO FIJO Y DESCRIPCION DE LA LIQUIDACION DEL CONSUMO QUE SE FACTURA;
10. LECTURA ANTERIOR, LECTURA ACTUAL Y CONSUMO DEL PERIODO;
11. TOTAL QUE SE DEBE PAGAR;
12. CONSUMO PROMEDIO;
13. NUMERO DE FACTURA;
14. MESES DE VENCIMIENTO;
15. FECHA DE VENCIMIENTO, LUGAR DE PAGO, FORMA DE PAGO;
16. VALOR DEL SUBSIDIO OTORGADO, O VALOR DE LA CONTRIBUCION;
17. VALOR DE LOS IMPUESTOS ASOCIADOS AL CONSUMO.

CLAUSULA REGLAS SOBRE LAS FACTURAS:

La factura solo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio, o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el usuario. No obstante, podrá incluir los servicios de otras empresas, con las cuales la empresa haya celebrado convenios para tal propósito. En todo caso, si se incluyen servicios o bienes de otras empresas, los valores estarán debidamente diferenciados y discriminados.

PARAGRAFO 1. La empresa procurará ofrecer facilidades para la adquisición de equipos terminales y accesorios para el desarrollo del contrato de servicio público. Para el efecto, la empresa podrá convenir con aquellas personas que comercialicen tales equipos el cobro de los bienes y servicios vendidos o prestados por estas al usuario, a través de la factura de consumo, en las condiciones, modo, tiempo y lugar que con ellas se pacten. No obstante, el cobro de tales bienes y servicios en el cuerpo de la factura solo procederá cuando así lo consienta el suscriptor o el usuario.

PARAGRAFO 2. Cuando en una misma factura se cobren distintos bienes y servicios, el suscriptor o el usuario podrá cancelarlos de manera independiente. Las sanciones por no pago procederán únicamente respecto del bien o servicio que no se haya pagado oportunamente.

CLAUSULA OPORTUNIDAD Y SITIO DE ENTREGA:

Es derecho del suscriptor o del usuario recibir oportunamente la factura; la empresa se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma, en el lugar convenido para el efecto con el suscriptor o con el usuario. De no encontrarse estos en dicho lugar la factura se dejará en el sitio de acceso al inmueble. El hecho de no recibir la cuenta de cobro no libera al suscriptor o al usuario de la obligación de atender su pago, salvo que la empresa no haya efectuado la facturación en forma oportuna o no haya enviado las cuentas de cobro oportunamente al suscriptor o al usuario.

PARAGRAFO: Se asume que se produjo la entrega real y material de la factura y que la obligación está aceptada y por lo tanto es exigible, si el suscriptor o el usuario no ha presentado reclamo o recurso contra los valores facturados o la decisión notificada, o si, habiéndolos presentado, quedaron resueltos.

CLAUSULA INTERES MORATORIO:

La empresa cobrará intereses de mora, por el no pago oportuno de las facturas, que no superen los máximos permitidos por la ley, sin perjuicio de que se pueda ordenar la suspensión del servicio y el cobro de las multas a que hubiere lugar.

CLAUSULA RENUNCIA AL REQUERIMIENTO PARA CONSTITUIR EN MORA:

La constitución en mora no requiere pronunciamiento judicial. Por lo tanto, los obligados al pago renuncian a todos los requerimientos para constituirlos en mora y se obligan solidariamente a pagar los gastos que por todo concepto se causen en razón del cobro judicial o extrajudicial de la deuda.

CLAUSULA. COPIA DE LA LECTURA:

Cuando un usuario desee solicitar copia de la lectura, deberá informar por escrito a la empresa, para que de esta manera ésta quede obligada a entregarla.

CLAUSULA. FACTURACION Y COBRO:

Para la facturación y liquidación de los consumos, la empresa se regirá por las resoluciones que expida la CRT y por las condiciones especiales que se establecen en este contrato de servicio.

CLAUSULA. PERIODO DE FACTURACION:

El periodo de facturación no será inferior a un (1) mes ni superior a dos (2) meses. Cualquier cambio en el periodo de facturación deberá ser informado previamente al usuario.

CLAUSULA. DETERMINACION DEL CONSUMO FACTURADO:

Por regla general, el consumo del suscriptor o del usuario, se determinará mediante las lecturas que se hagan, en el sistema de tasación de la central telefónica, del número de impulsos registrados en el periodo de facturación de las llamadas completadas.

Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a la empresa, para la facturación del consumo del periodo, se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) periodos anteriores. De no ser posible lo anterior, se hará con base en los consumos promedios de otros suscriptores, de número y actividades similares.

CLAUSULA. MERITO EJECUTIVO DE LAS FACTURAS:

Las facturas firmadas por el representante legal de la empresa prestan mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del derecho civil y comercial, y en tal sentido podrán ser cobradas ejecutivamente contra todos o contra cualquiera de los deudores solidarios, al arbitrio de la empresa.

CAPITULO VII

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES Y RECURSOS

CLAUSULA. PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS:

El suscriptor o el usuario tiene derecho de presentar, sin ninguna formalidad especial, peticiones, quejas o recursos a la empresa, informando el nombre, la clase del servicios y la ubicación del inmueble y el respectivo estrato socio económico.

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE PETICIONES Y QUEJAS:

Las peticiones y las quejas podrán presentarse verbalmente o por escrito. Si fueren verbales, la empresa las podrá resolver de esta misma forma; no obstante, el funcionario receptor estará obligado a expedir y entregar al peticionario o reclamante una certificación o constancia del contenido de la petición o queja.

Si la petición o la queja hubiere sido presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, que quedará en poder del reclamante.

Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o de apoderado especial. Se tramitarán por la empresa teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la ley no disponga otra cosa.

Las peticiones y las quejas en las oficinas de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios).

CLAUSULA. PROCEDIMIENTO PARA LOS RECURSOS:

Los recursos se regirán por las siguientes reglas:

1. Contra los actos de la empresa que nieguen la prestación del servicio y contra los de suspensión, terminación, corte y facturación e imposición de multas, procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

El recurso de reposición debe interponerse por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a aquel en que las empresas pongan el acto en conocimiento del suscriptor o del usuario, ante el jefe de la dependencia que haya decidido la petición o queja, radicándola en la oficina de peticiones, quejas y recursos (Atención a usuarios) ubicada en _____.

2. Contra los actos de suspensión, terminación y corte no se admiten recursos, si con estos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

3. El recurso de apelación contra los actos que resuelven las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso procederán reclamaciones contra facturas que tuvieren más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por la empresa.

4. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición o queja relacionada con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra el acto que decida la petición o la queja, el suscriptor o el usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos.

5. Los recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado. Para ellos puede emplearse mandatario.

CLAUSULA RECURSO DE APELACION:

El recurso de apelación se presente en la empresa pero solo puede interponerse como subsidiario del recurso de reposición y se surtirá ante la SSPD.

CLAUSULA. TERMINO PARA RESPONDER PETICIONES, LAS QUEJAS Y LOS RECURSOS:

Para responder las peticiones, las quejas y los recursos la empresa tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado este término se entenderá que el recurso o la petición ha sido resuelta en forma favorable salvo que se demuestre que el suscriptor o el usuario auspicó la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas.

Vencido este termino, la empresa reconocerá al suscriptor o al usuario los efectos del silencio administrativo positivo, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar ante la SSPD, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto.

La solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo, procederá únicamente en los supuestos normativos contenidos en la Ley 142 de 1994 y en las resoluciones que reglamentan su operancia. En ningún caso, como acción sustituta para modificar decisiones desfavorables al suscriptor o al usuario, para las cuales se deberá hacer uso de los recursos que por ley procedan.

CAPITULO VIII

VIGENCIA Y NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO

CLAUSULA VIGENCIA DEL CONTRATO:

Este contrato se entiende celebrado desde que el propietario, el suscriptor o el usuario o quien utilice el inmueble donde se prestará el servicio público solicita recibir allí el servicio, por término indefinido, y se podrá dar por terminado por las causales estipuladas en este contrato o en la ley.

CLAUSULA. NORMAS QUE RIGEN EL CONTRATO:

Este contrato se regirá por las normas aplicables de la Ley 142 de 1994, las Resoluciones expedidas por la CRT y por estas condiciones uniformes ofrecidas por la empresa.

Se regirá también por el Código de Comercio y el Código Civil y por todas las disposiciones aplicables a esta clase de contratos, así como por las normas de carácter imperativo y de orden público que con relación al suministro domiciliario establezcan la ley, el Gobierno Nacional, la CRT o la entidad competente que haga sus veces, quedando por consiguiente sometido a las nuevas normas que durante el desarrollo del mismo modifiquen o reemplacen las que se encuentran vigentes a la fecha en que se solicita el servicio.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, preferirán estas. Al definir los efectos fiscales del contrato de servicios públicos, se tendrá en cuenta que, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor o usuario en particular.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES FINALES

CLAUSULA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS:

Las diferencias que surjan entre la empresa y cualquiera de las otras personas que sean parte en el contrato, con ocasión de la celebración, ejecución, terminación o liquidación del contrato, y que no hayan podido resolverse aplicando las normas que este contiene sobre recursos, se someterán a la decisión de dos (2) árbitros, abogados, que decidirán en derecho, elegidos de común acuerdo por las partes o en su defecto por el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios o la Cámara de Comercio de la circunscripción en donde se presta el servicio. El laudo se proferirá en idioma castellano. Dicho Tribunal de arbitramento tendrá por sede el municipio de residencia del suscriptor o usuario.

CLAUSULA. DELEGACION:

El representante legal de la empresa podrá delegar facultades en un funcionario de la empresa para que conteste peticiones, quejas y reclamos, resuelva recursos e imponga sanciones en nombre de la misma, en desarrollo de la ejecución del contrato.

ANEXO 4. INSTRUCTIVO DE DILIGENCIAMIENTO PARA LA LIQUIDACION DE LA CONTRIBUCION

La base del cálculo de las contribuciones es igual a los gastos no operacionales de las empresas asociadas al servicio regulado de telecomunicaciones. En consecuencia de los gastos de funcionamiento se excluye los gastos operativos. Atendiendo normas de contabilidad, el concepto de gastos de funcionamiento contempla las siguientes cuentas: Servicios Personales, Gastos Generales, Aportes y Transferencias y Otros Gastos. Para diligenciar correctamente el Formulario Unico de Autoliquidación, se debe seguir las siguientes pautas, las cuales aplican las definiciones contenidas en las normas orgánicas del Presupuesto General de la Nación.

1. SERVICIOS PERSONALES.**1.1 Sueldos de Personal.**

De Nómina: Remuneración a los empleados de la empresa de servicios públicos como retribución por la prestación de sus servicios personales.

Supernumerarios: Remuneración al personal ocasional contratado a término fijo para desarrollar actividades transitorias que no puedan atenderse con personal de nómina, incluye todas las prestaciones sociales y transferencias a que tienen derecho los supernumerarios.

Vacaciones: Incluye todos los pagos por concepto de vacaciones sin importar el año de su causación.

1.2. Gastos de Representación.

Remuneración adicional que recibe algún personal de manejo y confianza de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención Colectiva o similar.

1.3. Bonificación Por Servicios Prestados.

Remuneración adicional por período de servicio de acuerdo con lo dispuesto en la ley o Convención colectiva o similar.

1.4. Subsidios o Auxilios.

De Alimentación: Pago a empleados de determinados niveles salariales para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente la alimentación a sus servidores deberá incluirse su costo en una cuenta (casinos, restaurantes).

De Transporte: Pago a empleados de determinados niveles salariales, para contribuir a su manutención de acuerdo con lo dispuesto en la Ley y/o Convención Colectiva o similar. Cuando la Entidad suministre directamente el transporte a sus servidores deberá incluirse su costo en esta cuenta.

De Vivienda: Incluir a esta cuenta los aportes netos en el año de la empresa o Fondos Rotatorios de Vivienda y en el consolidado de préstamos y recuperación de cartera por vivienda o empleados en el año.

De Educación a Hijos de Empleados: Además del subsidio en dinero por este concepto debe incluirse en este rubro el costo de guarderías y colegios a los que aporte la Empresa.

1.5. Prima Técnica.

Pago adicional a que tienen derecho algunos empleados como retribución por sus calidades (conocimientos especializados) o sus responsabilidades (labores de dirección) de acuerdo con la Ley o Convención Colectiva o similar.

1.6. Primas Legas y Extralegales

Inclúyase en este rubro las cuentas de primas de Navidad, vacaciones, y otras extraordinarias de acuerdo con la Ley y/o Convención Colectiva o similar.

1.7. Horas Extras y Días Festivos.

Remuneración por trabajo realizado en horas adicionales a la jornada ordinaria diurna o nocturna y en días dominicales o festivos.

1.8. Indemnizaciones.

Compensación en dinero pagado al personal de la Empresa por acuerdo de las partes u orden judicial.

1.9. Honorarios y Remuneración Servicios Técnicos.

Pago por servicios profesionales o técnicos calificados por personas naturales o jurídicas externas a la Empresa contratados a término definido. Se incluyen aquí costos de procesamiento de datos, telefonía, asesorías técnicas, asesorías técnicas jurídicas y financieras y costos de control interno; auditoría externa. Incluye honorarios de árbitros, peritos y miembros de juntas directivas,

1.10. Otros Gastos de Personal.

Incluye los gastos por concepto de personal que no clasifiquen en las definiciones anteriores.

2. GASTOS GENERALES.

2.1. Compra y/o mantenimiento de muebles y equipos.

Bienes que hacen parte del inventario de la empresa pero no de la infraestructura operativa del servicio, necesarios para el normal funcionamiento administrativo de la empresa. Incluye la compra y mantenimiento de equipos de sistemas y comunicaciones, compra de software para labores administrativas y financieras máquinas de escribir, archivadores y toda clase de muebles y enseres del área administrativa.

2.2. Materiales y Suministros.

Adquisición de bienes de consumo final o fungibles que no se incluyen en el inventario ni son objetos de devolución. Ejemplo, útiles y papelería.

2.3. Mantenimiento de Inmuebles.

Gastos realizados en la conservación y reparación de edificios administrativos. Reparaciones locativas o menores.

2.4. Servicios Públicos.

Pago realizado por la empresa como suscriptor de servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas y teléfonos, cualquiera que sea su año de causación.

2.5. Arrendamientos.

Alquiler de muebles e inmuebles para el adecuado funcionamiento de la entidad. Incluye garajes, bodegas, oficinas, talleres, equipo y vehículos. Incluye arrendamiento financiero con Compañías de Financiamiento Comercial.

2.6. Viáticos y gastos de viaje.

Reconocimiento para atender el pago de gastos de alojamiento, alimentación y transporte de toda clase, cuando empleados de la empresa desempeñan funciones fuera de su sede habitual.

2.7. Impresos, publicaciones y publicidad.

Gastos por edición de formas, escritos, publicaciones, audiovisuales, revistas y libros, trabajos tipográficos, sellos, suscripciones a revistas, libros o periódicos y pago de publicidad en cualquier medio.

2.8. Comunicaciones y transporte.

Gastos de mensajería, correos, fax y otros medio de comunicación. Alquiler de líneas, embalaje y acarreo de elementos, incluye transporte de funcionarios de la entidad entre sus sedes, así como gastos de fletes por menaje del funcionarios trasladado.

2.9. Dotación al personal.

Gastos necesarios para atender el suministro de uniforme, elementos de seguridad e implementos de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley, Convención Colectiva o similar.

2.10. Pólizas y seguros.

Costo de amparo de personal, maquinarias, vehículos y equipos de propiedad de la entidad. Incluye pólizas a empleados de manejo, ordenadores y cuentadantes, pólizas de construcción a cargo de la empresa y seguro obligatorio de vehículos.

2.11. Impuestos, tasas y multas.

Pago de impuestos sobre renta, predial, valorización, industria y comercio, IVA, timbre, vehículos y demás tributos, tasas, multas y contribuciones a que esta sujeta la empresa por el ordenamiento legal.

2.12. Vigilancia, aseo y cafetería.

Pago por contratos para la prestación de estos servicios; compra de materiales de aseo y cafetería.

2.13. Mantenimiento parque automotor.

Llantas, repuestos, combustibles y toda clase de elementos de consumo para el funcionamiento de vehículos y maquinaria no operativa.

2.14. Otros Gastos Generales.

Comprende otros gastos generales no incluidos en las definiciones anteriores. Gastos notariales y cámara de comercio, etc.

3. APORTES Y TRANSFERENCIAS.

3.1. Cesantías.

Porción de las cesantías pagadas en el año a favor de los trabajadores del área administrativa. Incluye el pago anual de intereses.

3.2. Servicios de salud y drogas.

Pago realizado por la empresa por la prestación de servicios médicos, asistenciales, odontológicos, hospitalarios, cirugías, exámenes de laboratorio y drogas a empleados, familiares y pensionados de acuerdo con lo establecido por la Ley, Convención Colectiva o similar.

3.3. Pensiones.

Pago realizado por la empresa por jubilaciones de invalidez, vejez y muerte a todos los exfuncionarios del servicio regulado, de acuerdo con lo establecido por la Ley o Convención Colectiva o similar.

3.4. Fondo de seguridad pensional.

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el Artículo 20 de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago futuro de pensiones de invalidez, vejez y muerte del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de exfuncionarios jubilados del servicio regulado.

3.5. Fondo de seguridad social en salud.

Transferencias que la empresa debe realizar de acuerdo con lo establecido en el Artículo 204 de la Ley 100 de 1993 para proveer el pago de servicios de salud del personal activo que ejerce funciones en la empresa y de todo el personal de exfuncionarios jubilados del servicio regulado.

3.6. Cajas de compensación familiar.

Aporte establecido por la Ley 21 de 1982 correspondiente al pago del subsidio familiar.

3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Aporte establecido por la Ley 27 de 1974 y 89 de 1988 con el propósito de financiar los programas de asistencia que presta esta institución.

3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

Aporte establecido por las leyes 58 de 1963 y 21 de 1982, con el fin de financiar los programas de capacitación técnica que presta esta entidad.

3.9. Escuelas Industriales e Institutos Técnicos.

Aportes estipulados por la Ley 21 de 1982 con el propósito de financiar programas de capacitación técnica e industrial que prestan estas entidades. Otros aportes de este tipo definidos por Convención Colectiva o similar.

3.10. Bienestar Social.

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar el nivel social, cultural y recreativo de los empleados de la entidad, sus familiares y jubilados, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

3.11. Capacitación.

Pagos realizados a terceros por la prestación de servicios destinados a mejorar los conocimientos de los empleados de la empresa.

3.12. Otras Transferencias.

Incluir en este rubro todas las cuentas de transferencias que nos e encuentren bajo las anteriores clasificaciones.

4. OTROS GASTOS DE FUNCIONAMIENTO

Incluye otras clasificaciones de Gastos de Funcionamiento que hacen parte de la base de cálculo de la Contribución, que utiliza la Empresa y que no quedaron incluidas en la relación anterior.

FORMULARIO UNICO DE AUTOLIQUIDACION

**FORMULARIO UNICO DE AUTORIZACION
CONTRIBUCION ESPECIAL ARTICULO 85 LEY 142 DE 1994**

AÑO _____
 EMPRESA _____
 NIT _____
 Dirección _____ Teléfono _____

GASTOS DE FUNCIONAMIENTO NO OPERATIVO

1. SERVICIOS PERSONALES	Vr. Millones de \$
1.1. Sueldos del personal	_____
1.2. Gastos de Representación	_____
1.3. Bonificación por Servicios Prestados	_____
1.4. Subsidio o Auxilio	_____
1.5. Prima Técnica	_____
1.6. Primas Legales y Extralegales	_____
1.7. Horas Extras y Dias Festivos	_____
1.8. Indemnizaciones	_____
1.9. Honorarios y Remuneración por Servicios Técnicos	_____
1.10. Otros Gastos de Personal	_____
SUBTOTAL 1	\$ _____
2. GASTOS GENERALES	Vr. Millones de \$
2.1. Compra de Mantenimiento para muebles y equipos	_____
2.2. Materiales y Suministros	_____
2.3. Mantenimiento de Inmuebles	_____
2.4. Servicios Públicos	_____
2.5. Arrendamientos	_____
2.6. Viáticos y Gastos de Viaje	_____
2.7. Impresos, Publicaciones y Publicidad	_____
2.8. Comunicaciones y Transporte	_____
2.9. Dotación de Personal	_____
2.10. Pólizas de Seguros	_____
2.11. Impuestos Tasas y Multas	_____
2.12. Vigilancia, Aseo y cafetería	_____
2.13. Mantenimiento Parque Automotor	_____
2.14. Otros Gastos Generales	_____
SUBTOTAL 2.	\$ _____
3. APORTE Y TRANSFERENCIAS	Vr. Millones de \$
3.1. Cesantías	_____
3.2. Servicios de Salud y Drogas	_____
3.3. Pensiones	_____
3.4. Fondo de Seguridad Pensional	_____
3.5. Fondo de Seguridad Social en Salud	_____
3.6. Cajas de Compensación Familiar	_____
3.7. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF	_____
3.8. Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	_____
3.9. Escuelas Industriales de e Institutos Técnicos	_____

3.10.	Bienestar Social	_____
3.11.	Capacitación	_____
3.12.	Otras Transferencias	_____
	SUBTOTAL 3.	_____

4.	OTROS GASTOS DE FUN.	Vr. Millones de \$
	SUBTOTAL 4.	_____
5.	TOTAL BASE DE CALCULO	
	Subtotales (1)+(2)+(3)+(4)	=====
6.	TARIFA CONTRIBUCION (%)	_____
7.	VALOR CONTRIBUCION = (5) x (6)	=====

ESTADO DE CUENTA

LIQUIDACION AÑO ANTERIOR	_____
PAGO CONTRIBUCION AÑO ANTERIOR	_____
INTERESES POR MORA	_____
SANCIONES	_____
SALDO AÑO ANTERIOR	_____
CONTRIBUCION PRESENTE AÑO	_____
PAGO CONTRIBUCION PRESENTE AÑO	_____
INTERESES DE MORA	_____
SANCIONES	_____
SALDO FINAL	_____

FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA CONTADOR

NOMBRE _____

NOMBRE _____

C.C. _____

C.C. _____

MATRICULA _____

REVISOR FISCAL

NOMBRE _____

C.C. _____

MATRICULA _____

ANEXO 005**VALORES MAXIMOS DE COSTO
CM****PESOS (\$1999)**

No.	EMPRESAS	Costo Máximo
1	Empresas Públicas de Medellín – EEPPM	345.800
2	Empresas Públicas de Bucaramanga – EPB	355.300
3	Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Popayán – EMTEL	350.885
4	Empresa de Telecomunicaciones y Servicios Agregados S.A. E.S.P. – EMTELSA	381.034
5	Empresa de Telecomunicaciones TELEOBANDO	324.129
6	Empresa de Telecomunicaciones del Huila – TELEHUILA	315.545
7	Empresa de Telecomunicaciones de Valledupar – TELEUPAR	397.530
8	Empresa de Telecomunicaciones de Tuluá –TELETULUA	385.700
9	Empresa de Telecomunicaciones de Tolima – TELETOLIMA	309.018
10	Empresa de Telecomunicaciones de Santafé de Bogotá – ETB	345.800
11	Empresa de Telecomunicaciones de Santa Rosa – TELESANTAROSA	335.109
12	Empresa de Telecomunicaciones de Santa Marta – TELESANTAMARTA	407.387
13	Empresa de Telecomunicaciones de Pereira S.A. E.S.P	368.600
14	Empresa de Telecomunicaciones de Palmira – TELEPALMIRA	381.180
15	Empresa de Telecomunicaciones de Nariño – TELENARIÑO	359.787
16	Empresa de Telecomunicaciones de Girardot – E.T.G.	410.605
17	Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena – TELECartagena	404.700
18	Empresa de Telecomunicaciones de Cali – EMCATEL	338.200
19	Empresa de Telecomunicaciones de Calarcá – TELECALARCA	406.600
20	Empresa de Telecomunicaciones de Buenaventura – TELEBUENAVENTURA	318.775
21	Empresa de Telecomunicaciones de Armenia – TELEARMENIA	423.700
22	Empresa de Telecomunicaciones – TELECAQUETA	322.715
23	Empresa de Telecomunicaciones - TELEMAICAO	425.669

CONTINUACIÓN - ANEXO 005

COSTO MAXIMO TELECOM - 2000

		MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	COSTO MAXIMO POR DPTO.
1	1	LETICIA	AMAZONAS	361,918
2	1	YARUMAL	ANTIOQUIA	361,918
3	1	TAME	ARAUCA	361,918
4	2	SARAVENA	ARAUCA	
5	3	ARAUCA	ARAUCA	
6	1	SUAN	ATLANTICO	361,918
7	2	SANTA LUCIA	ATLANTICO	
8	3	PONEDERA	ATLANTICO	
9	4	USIACURI	ATLANTICO	
10	5	CANDELARIA	ATLANTICO	
11	6	LURUACO	ATLANTICO	
12	7	MANATI	ATLANTICO	
13	8	POLONUEVO	ATLANTICO	
14	9	REPELON	ATLANTICO	
15	10	CAMPO DE LA CRUZ	ATLANTICO	
16	11	PALMAR DE VARELA	ATLANTICO	
17	12	GALAPA	ATLANTICO	
18	13	SABANAGRANDE	ATLANTICO	
19	14	SANTO TOMAS	ATLANTICO	
20	15	PUERTO COLOMBIA	ATLANTICO	
21	16	BARANOA	ATLANTICO	
22	17	SABANALARGA	ATLANTICO	
23	1	SAN JACINTO	BOLIVAR	361,918
24	2	VILLANUEVA	BOLIVAR	
25	3	TURBANA	BOLIVAR	
26	4	SANTA ROSA	BOLIVAR	
27	5	MAHATES	BOLIVAR	
28	6	ZAMBRANO	BOLIVAR	
29	7	SAN PABLO	BOLIVAR	
30	8	SAN ESTANISLAO	BOLIVAR	
31	9	CALAMAR	BOLIVAR	
32	10	MARIALABAJA	BOLIVAR	
33	11	SAN JUAN NEPO	BOLIVAR	
34	12	ARJONA	BOLIVAR	
35	13	MOMPOS	BOLIVAR	
36	14	EL CARMEN DE BOL	BOLIVAR	
37	15	MAGANGUE	BOLIVAR	
38	1	BORBUR	BOYACA	358,710
39	2	SOATA	BOYACA	
40	3	GUATEQUE	BOYACA	
41	4	MONQUIRA	BOYACA	
42	5	GARAGOA	BOYACA	
43	6	PAIPA	BOYACA	
44	7	PUERTO BOYACA	BOYACA	
45	8	CHIQUEQUIRÁ	BOYACA	
46	9	SOGAMOSO	BOYACA	
47	10	DUITAMA	BOYACA	
48	11	TUNJA CENTRO	BOYACA	
49	1	ARANZAZU	CALDAS	361,918
50	2	MANZANARES	CALDAS	
51	3	PENSILVANIA	CALDAS	
52	4	NEIRA	CALDAS	
53	5	AGUADAS	CALDAS	
54	6	VITERBO	CALDAS	
55	7	SALAMINA	CALDAS	
56	8	SUPIA	CALDAS	
57	9	RIOSUCIO	CALDAS	
58	10	ANSERMA	CALDAS	
59	11	CHINCHINA	CALDAS	
60	12	LA DORADA	CALDAS	

**CONTINUACIÓN - ANEXO 005
COSTO MAXIMO TELECOM - 2000**

		MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	COSTO MAXIMO POR DPTO.
61	1	CURILLO	CAQUETÀ	361,918
62	2	PUERTO RICO	CAQUETÀ	
63	3	EL DONCELLO	CAQUETÀ	
64	4	SAN VICENTE DEL CAGUAN	CAQUETÀ	
65	1	PAZ DE ARIPORO	CASANARE	361,918
66	2	AGUAZUL	CASANARE	
67	3	VILLANUEVA	CASANARE	
68	4	YOPAL	CASANARE	
69	1	LOPEZ DE MICAY	CAUCA	361,918
70	2	PAISPAMBA (SOTARA)	CAUCA	
71	3	SUAREZ	CAUCA	
72	4	GUAPI	CAUCA	
73	5	COCONUCO	CAUCA	
74	6	CORINTO	CAUCA	
75	7	TIMBIO	CAUCA	
76	8	BOLIVAR	CAUCA	
77	9	MIRANDA	CAUCA	
78	10	PIENDAMO	CAUCA	
79	11	EL BORDO (PATIA)	CAUCA	
80	12	PUERTO TEJADA	CAUCA	
81	13	SANTANDER	CAUCA	
82	1	MEDIA LUNA (SAN DIEGO)	CESAR	361,918
83	2	ASTREA	CESAR	
84	3	PELAYA	CESAR	
85	4	BECERRIL	CESAR	
86	5	LA JAGUA DE IBIRICO	CESAR	
87	6	CHIMICHAGUA	CESAR	
88	7	SAN ALBERTO	CESAR	
89	8	EL COPEY	CESAR	
90	9	PAILITAS	CESAR	
91	10	BOSCONIA	CESAR	
92	11	CHIRIGUANA	CESAR	
93	12	CURUMANI	CESAR	
94	13	LA PAZ	CESAR	
95	14	CODAZZI	CESAR	
96	15	AGUACHICA	CESAR	
97	1	CONDOTO	CHOCÓ	386,369
98	2	ISTMINA	CHOCÓ	
99	3	TADO	CHOCÓ	
100	4	QUIBDO	CHOCÓ	
101	1	SAN ANTERO	CORDOBA	369,321
102	2	VALENCIA	CORDOBA	
103	3	SAN BERENDO VTO	CORDOBA	
104	4	PTO LIBERTADOR	CORDOBA	
105	5	CIENAGA DE ORO	CORDOBA	
106	6	A'YAPEL	CORDOBA	
107	7	TIERRALTA	CORDOBA	
108	8	CHINU	CORDOBA	
109	9	MONTELIBANO	CORDOBA	
110	10	LORICA	CORDOBA	
111	11	PLANETA RICA	CORDOBA	
112	12	SAHAGUN	CORDOBA	
113	13	CERETE	CORDOBA	
114	14	MONTERIA- B/VISTA	CORDOBA	

**CONTINUACIÓN - ANEXO 005
COSTO MAXIMO TELECOM - 2000**

		MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	COSTO MAXIMO POR DPTO.
115	1	APULO(RAFAEL REYES)	CUNDINAMARCA	407,058
116	2	GUADUAS	CUNDINAMARCA	
117	3	PACHO	CUNDINAMARCA	
118	4	AGUA DE DIOS	CUNDINAMARCA	
119	5	PUERTO SALGAR	CUNDINAMARCA	
120	6	VILLETA	CUNDINAMARCA	
121	7	UBATE	CUNDINAMARCA	
122	8	TOCAIMA	CUNDINAMARCA	
123	9	MOSQUERA	CUNDINAMARCA	
124	10	EL COLEGIO	CUNDINAMARCA	
125	11	LA MESA	CUNDINAMARCA	
126	12	MADRID	CUNDINAMARCA	
127	13	CAJICA	CUNDINAMARCA	
128	14	FUNZA	CUNDINAMARCA	
129	15	ZIPAQUIRA	CUNDINAMARCA	
130	16	CHIA	CUNDINAMARCA	
131	17	FUSAGASUGA	CUNDINAMARCA	
132	18	FACATATIVA	CUNDINAMARCA	
133	1	URUMITA	GUAJIRA	361,918
134	2	BARRANCAS	GUAJIRA	
135	3	FONSECA	GUAJIRA	
136	4	VILLANUEVA	GUAJIRA	
137	5	SAN JUAN	GUAJIRA	
138	6	RIOHACHA	GUAJIRA	
139	1	SAN JOSE DEL GUAVIARE.	GUAVIARE	361,918
140	1	ALGECIRAS	HUILA	424,157
141	2	GIGANTE	HUILA	
142	3	PALERMO(PALERMO,JUNCAL)	HUILA	
143	4	SAN AGUSTIN	HUILA	
144	5	LA PLATA(LA PLATA, BELEN)	HUILA	
145	6	CAMPOALEGRE	HUILA	
146	7	GARZON (GARZON, LA JAGUA,	HUILA	
147	1	SITIONUEVO	MAGDALENA	361,918
148	2	DIFICIL	MAGDALENA	
149	3	CHIVOLO	MAGDALENA	
150	4	ARACATACA	MAGDALENA	
151	5	SANTA ANA	MAGDALENA	
152	6	PIVIJAY	MAGDALENA	
153	7	GUAMAL	MAGDALENA	
154	8	PLATO	MAGDALENA	
155	9	FUNDACION	MAGDALENA	
156	10	EL BANCO	MAGDALENA	
157	11	CIENAGA	MAGDALENA	
158	1	PUERTO LOPEZ	META	395,089
159	2	CUMARAL	META	
160	3	SAN MARTIN	META	
161	4	ACACIAS	META	
162	5	GRANADA	META	
163	6	VILLAVICENCIO	META	
164	1	ISCUANDE	NARIÑO	361,918
165	2	BOCAS DE SATINGA	NARIÑO	
166	3	SANDONA(BOLIVAR,INGENIO,SA	NARIÑO	
167	4	SAMANIEGO((BOLIVAR,CARTAG	NARIÑO	
168	5	LA UNION(BUENOS AIRES,CONT	NARIÑO	
169	6	TUQUERRES(ALBAN,CHAMBU,LO	NARIÑO	
170	7	TUMACO	NARIÑO	
171	1	V. ROSARIO	NORTE DE SANTANDER	397,295
172	2	EL ZULIA	NORTE DE SANTANDER	
173	3	ABREGO	NORTE DE SANTANDER	
174	4	CONVENCION	NORTE DE SANTANDER	
175	5	TIBU	NORTE DE SANTANDER	
176	6	CHINACOTA	NORTE DE SANTANDER	
177	7	PAMPLONA	NORTE DE SANTANDER	
178	8	LOS PATIOS	NORTE DE SANTANDER	
179	9	OCAÑA	NORTE DE SANTANDER	
180	10	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER	

		MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	COSTO MAXIMO POR DPTO.
181	1	LA HORMIGA	PUTUMAYO	361,918
182	2	ORITO	PUTUMAYO	
183	3	MOCOA	PUTUMAYO	
184	4	PUERTO ASIS	PUTUMAYO	
185	1	LA TEBAIDA	QUINDIO	361,918
186	2	CIRCASIA	QUINDIO	
187	3	QUIMBAYA	QUINDIO	
188	4	MONTENEGRO (P. TAPAO)	QUINDIO	
189	1	SANTUARIO	RISARALDA	417,806
190	2	QUINCHÍA	RISARALDA	
191	3	MARSELLA (Marsella, Alto Cauca)	RISARALDA	
192	4	BELÉN DE UMBRÍA (Belén de Umbria)	RISARALDA	
193	5	LA VIRGINIA	RISARALDA	
194	1	SAN ANDRES	SAN ANDRES	459,723
195	1	CIMITARRA	SANTANDER	365,569
196	2	PUERTO WILCHES	SANTANDER	
197	3	SABANA DE TORRES	SANTANDER	
198	4	LEBRIJA	SANTANDER	
199	5	VELEZ	SANTANDER	
200	6	SAN VICENTE	SANTANDER	
201	7	MALAGA	SANTANDER	
202	8	BARBOSA	SANTANDER	
203	9	SOCORRO	SANTANDER	
204	10	SAN GIL	SANTANDER	
205	11	PIEDECUESTA	SANTANDER	
206	12	BARRANCABERMEJA	SANTANDER	
207	1	SAN PEDRO	SUCRE	381,479
208	2	GALERAS	SUCRE	
209	3	SAN BENITO	SUCRE	
210	4	OVEJAS	SUCRE	
211	5	MAJAGUAL	SUCRE	
212	6	SUCRE	SUCRE	
213	7	SAN ONOFRE	SUCRE	
214	8	SINCE	SUCRE	
215	9	SAMPUES	SUCRE	
216	10	TOLU	SUCRE	
217	11	SAN MARCOS	SUCRE	
218	12	COROZAL	SUCRE	
219	13	SINCELEJO	SUCRE	
220	1	ROVIRA (PLAYARRICA)	TOLIMA	422,105
221	2	FLANDES	TOLIMA	
222	3	NATAGAIMA	TOLIMA	
223	4	LERIDA (LA SIERRA)	TOLIMA	
224	5	ARMERO (GUAYABAL)	TOLIMA	
225	6	CAJAMARCA	TOLIMA	
226	7	SALDAÑA	TOLIMA	
227	8	VENADILLO (JUNIN)	TOLIMA	
228	9	GUAMO (LA CHAMBA, CHENCHE)	TOLIMA	
229	10	PURIFICACION	TOLIMA	
230	11	FRESNO (EL TABLAZO)	TOLIMA	
231	12	CHAPARRAL	TOLIMA	
232	13	MARIQUITA	TOLIMA	
233	14	LIBANO (CONVENIO, SANTA TERESA)	TOLIMA	
234	15	MELGAR	TOLIMA	
235	16	HONDA	TOLIMA	
236	17	ESPINAL (CHICORAL)	TOLIMA	
237	1	YOTOCO	VALLE	410,820
238	2	EL DOVIO	VALLE	
239	3	VERSALLES	VALLE	
240	4	TORO	VALLE	
241	5	ANSERMANUEVO	VALLE	
242	6	ALCALA	VALLE	
243	7	RESTREPO	VALLE	
244	8	DARIEN	VALLE	
245	9	LA VICTORIA	VALLE	
246	10	DAGUA(EL CARMEN,EL QUEREMANUEVO)	VALLE	
247	11	GUACARI(SONSO)	VALLE	
248	12	LA UNION	VALLE	
249	13	ROLDANILLO(RURAL MAZCOL)	VALLE	
250	14	PRADERA	VALLE	
251	15	CANDELARIA(LA NUBIA,VILLAGRANDE)	VALLE	
252	16	EL CERRITO(SANTA ELENA)	VALLE	
253	17	ZARZAL(LA PAILA,RURAL)	VALLE	
254	18	CAICEDONIA	VALLE	
255	19	SEVILLA	VALLE	
256	20	FLORIDA(SAN ANTONIO)	VALLE	

CONTINUACIÓN ANEXO 005
EDATEL-COSTO MAXIMO **Pesos (\$2000)**

No.	LOCALIDAD	COSTO MAXIMO POR MUNICIPIO
1	ABEJORRAL	370,422
2	AMAGÁ	370,422
3	AMALFI	370,422
4	ANDES	370,422
5	APARTADÓ	370,422
6	ARBOLETES	370,422
7	CAÑAGORDAS	370,422
8	CAREPA	370,422
9	CAUCASIA	370,422
10	CHIGORODÓ	370,422
11	CISNEROS	370,422
12	CIUDAD BOLIVAR	370,422
13	CONCORDIA	370,422
14	DABEIBA	370,422
15	DON MATIAS	370,422
16	EL BAGRE	370,422
17	FREDONIA	370,422
18	FRONTINO	370,422
19	ITUANGO	370,422
20	JARDÍN	370,422
21	JERICÓ	370,422
22	LA PINTADA	370,422
23	NECHÍ	370,422
24	NECOCLÍ	370,422
25	PTO. BERRÍO	370,422
26	REMEDIOS	370,422
27	SAN CARLOS	370,422
28	SAN JERÓNIMO	370,422
29	S. JUAN DE URABÁ	370,422
30	S. PEDRO DE MILAGROS	370,422
31	S. PEDRO DE URABA	370,422
32	SAN RAFAEL	370,422
33	SANTA BÁRBARA	370,422
34	STA ROSA DE OSOS	370,422
35	STA FÉ DE ANTIOQUIA	370,422
36	SEGOVIA	370,422
37	SONSÓN	370,422
38	SOPETRÁN	370,422
39	TÁMESIS	370,422
40	TARAZÁ	370,422
41	TURBO	370,422
42	URRAO	370,422
43	VEGACHÍ	370,422
44	ZARAGOZA	370,422
	COSTO MAXIMO - EDATEL	370,422

ANEXO 006
METODOLOGIA PARA DETERMINACION DE
TARIFAS DE TPBCL

1. PARAMETROS

- a. COSTO MAXIMO (CM):** Valor máximo de costo por línea al año con base en el cual las empresas de TPBCL determinan los valores de los cargos tarifarios máximos del Plan Básico (sometido al régimen regulado).
- b. FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q):** Este factor permite establecer la calidad del servicio que cada empresa de TPBCL ofrece a sus clientes y ajustar las tarifas en forma concordante con dicha calidad. Su valor se establece a partir de la medición de los indicadores relacionados en el numeral 2. del anexo 007 debidamente normalizados.
- c. INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR (IPC):** Índice que permite medir la variación porcentual promedio de los precios al por menor de un conjunto de bienes y servicios de consumo final que demandan los consumidores en Colombia. Dicho índice es calculado por el DANE y la meta oficial de incremento anual es definida por el Banco de la República.
- d. FACTOR DE AJUSTE POR PRODUCTIVIDAD (X):** Porcentaje correspondiente al incremento esperado de productividad en la prestación del servicio el servicio de TPBCL derivado del comportamiento de la industria. El factor establecido por la CRT es del dos por ciento (2%) anual.
- e. COSTO MEDIO DE REFERENCIA (CMREF):** Valor de costo obtenido para cada empresa después de afectar su Costo Máximo (CM) con los factores de ajuste por calidad (Q), Índice de Precios al Consumidor (IPC) y productividad (X), que constituye la base sobre la cual se calculan los diferentes cargos tarifarios del plan básico del servicio de TPBCL. El CMREF máximo que los operadores pueden aplicar para determinar las tarifas, en ningún caso podrá ser superior a los valores máximos del CM establecidos para cada empresa operadora.

2. DETERMINACION DE TARIFAS – ESTRATO IV

2.1 Cálculo y Ajuste del Costo Máximo – CM Y DETERMINACION DEL CMREF

- a. La empresa deberá tomar su correspondiente Costo Máximo (CM), para ajustar o establecer el CM de cada año. A partir de la siguiente expresión:

$$CM_t = CM_{t-1} (1 + IPC - X)$$

Donde:

- CM** : Costo Máximo permitido por la CRT para el plan tarifario básico.
IPC : Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.
X : Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%),
t : Corresponde al año de aplicación

- b. Cálculo del CMREF, se obtiene a partir del factor de ajuste por calidad (Q), descrito en el anexo 007 de la presente resolución.

$$CMREF_t = CM_t * Q$$

Donde:

- CMREF** : Costo obtenido para el año t, después de afectar el valor de su Costo Máximo (CM) con el Índice de Precios al Consumidor (IPC) y el factor de productividad (X).
Q : Factor de Ajuste por calidad del servicio
t : Corresponde al año de aplicación

2.2. Determinación de la Tarifa de Conexión. Su valor se establecerá dentro del rango determinado entre el tope máximo y mínimo fijado a continuación:

- a. Tope Máximo: Doscientos Ochenta y Nueve Mil Novecientos Veinte Pesos (\$289.920) Moneda Corriente.
- b. Tope Mínimo: Setenta y Cuatro Mil Pesos (\$74.000) Moneda Corriente.

La presente restricción rige para el plan tarifario básico.

2.3. Determinación de los cargos fijo y de consumo.

- a. Cálculo del Factor de Distribución (Fd), de acuerdo con la siguiente expresión:

$$\mathbf{Fd = CMREF - Cx}$$

Donde:

- Fd** : Componente del CMREF máximo a ser recuperada por los cargos fijo y de consumo.
CMREF : Tope máximo del costo medio de referencia para cada empresa.
Cx : Componente del CMREF a ser recuperada por los cargos de conexión.

$$\mathbf{Cx = Ccnx * \left(\frac{VP(Di)}{VP(Di + Do)} \right)}$$

Donde :

- Ccnx** : Valor asignado por la empresa al cargo de conexión para el estrato IV, conforme con lo previsto en el numeral 2.2. del presente anexo.
Do : Corresponde al total de líneas en servicio actuales.
Di : Corresponde a la demanda incremental anual en líneas del plan expansión
VP (Di) : Valor presente de la demanda incremental, calculada con base en el plan de expansión presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.
VP (Do + Di) : Valor presente de la demanda total para los quince (15) años de vida útil del sistema. Presentado por las empresas a la CRT, en el ejercicio del CMREF de octubre de 1997.

- b. Cálculo de la Factura Promedio Mensual (Fprom), de acuerdo con las siguientes restricciones.

$$\mathbf{Fprom = (Fd/12)}$$

Donde:

- Fprom.** : Factura promedio mensual que permite calcular los valores máximos de los cargos fijo y de consumo

- c. Cálculo del cargo fijo (Cf) deberá cumplir las siguientes restricciones:

- Tope máximo: Corresponderá al 50% con respecto a la factura promedio mensual.
- Tope mínimo: Corresponderá al 15% con respecto a la factura promedio mensual.

Para determinar la tarifa del cargo fijo (Cf), la empresa de TPBCL podrá seleccionar su valor dentro de los topes antes mencionados.

$$\mathbf{Cf = Fprom * (\% \text{ Seleccionado})}$$

- d. Cálculo del cargo por consumo (Cc), se hará con base en la siguiente expresión:

$$\mathbf{Cc = \left(\frac{Fprom - Cf}{Cprom} \right)}$$

Donde:

- Cc** : Valor calculado para el cargo de consumo.
Cprom. : Valor del consumo promedio por usuario ponderado de la empresa del año inmediatamente anterior a aquel al que se refiere el cálculo.
Cf : Valor resultante de la aplicación de las fórmulas y restricciones del literal c anterior.

2.4. Restricciones de los incrementos tarifarios.

- a. La factura promedio ponderada de la empresa no podrá exceder en 20 puntos después de descontada la meta de inflación con respecto a la factura promedio ponderada del año anterior, solo para aquellas empresas que no hayan alcanzado el Costo Máximo – CM permitido.
- b. Para determinar el cálculo de la Factura Promedio Ponderada se hará mediante la siguiente expresión:

$$F_{prom_P_t} = S (Cf_i + Cc_i * C_{prom}) * \left(\frac{L_i}{L_T} \right) L_T$$

Donde:

- F_{prom_P_t}** : Factura promedio ponderada de la empresa
C_{f_i} : Cargo fijo para el estrato i
C_{c_i} : Cargo por consumo para el estrato i
C_{prom_i} : Consumo promedio por usuario del estrato i
L_i : Líneas en servicio del estrato i, para el año anterior.
L_T : Total de Líneas en servicio para el año anterior.
i : Estratos socioeconómicos. Son I, II, III, IV, V, y VI y la Categoría Industrial y Comercial.
Año t : Corresponde al año de aplicación

- c. Los incrementos correspondientes al crecimiento de la meta de inflación proyectada por el Banco de la República, podrán ser aplicados con la oportunidad que el operador determine.
- d. Los operadores que aún no han alcanzado su Costo Máximo (CM) de que trata el literal (a) del numeral 1 del presente anexo, deberán aplicar los incrementos reales cada año, mensualmente, de forma gradual y lineal. El incremento real será la porción del incremento anual que supera la meta de inflación del respectivo año. Para el año 2000 los operadores que incrementen en términos reales deberán aplicar el mismo procedimiento a partir de la vigencia de la presente resolución y hasta el 31 de diciembre del año 2000.
- e. Sin perjuicio de lo estipulado en los literales (c) y (d), los operadores deberán dar cumplimiento a lo establecido en literal (a) del presente numeral.

3. Cálculo de los cargos tarifarios máximos del servicio de TPBCL en estratos diferentes al estrato IV para el plan tarifario básico:

- a. **Tarifas máximas en estratos I, II y III.** Las empresas calcularán las tarifas aplicables a los usuarios de los estratos I, II y III, según las reglas previstas en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{ref} * (1 - F_{s_i})$$

Donde:

- T_i** : Tarifa aplicada al estrato i.
T_{ref} : Tarifa calculada para el estrato IV.
F_{s_i} : Factor de subsidio con cargo al estrato i,
i : Corresponde a los estratos I, II y III.

- b. **Tarifas máximas en estratos V, VI e Industrial y Comercial.** Las empresas calcularán las

tarifas aplicables a los usuarios de los estratos V, VI e Industrial y Comercial, según las reglas previstas en el Artículo 99 de la Ley 142 de 1994, conforme con la fórmula siguiente:

$$T_i = T_{ref} * (1 + Fc_i)$$

Donde:

- T_i** : Tarifa aplicada al estrato i.
T_{ref} : Tarifa calculada para el estrato IV.
Fc_i : Factor de contribución con cargo al estrato i,
i : Corresponde a los estratos V, VI e Industrial y Comercial.

ANEXO 007
CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q)

- 1. DETERMINACION DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q), A PARTIR DEL AÑO 2001,** la determinación del factor Q, se realizará mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$Q = \sum_{k=1}^5 p_k * i_k^{0.25}$$

Donde:

- Q** : Factor Q de ajuste por calidad del servicio.
(P_k) : Ponderador del indicador i_k
(i_k) : Última medición debidamente auditada del Indicador k, normalizado.

- 2. INDICADORES DE GESTIÓN UTILIZADOS PARA CALCULAR EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q).** Para el cálculo del factor de ajuste por calidad del servicio, se utilizarán los siguientes indicadores definidos en el artículo 10.4.4. de la resolución CRT - 087 de 1997.

- 1.- Nivel de satisfacción del usuario.
- 2.- Tiempo medio de reparación de daños.
- 3.- Tiempo medio de instalación de nuevas líneas.
- 4.- Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio.
- 5.- Grado de Servicio.

- 3. NORMALIZACIÓN DE LOS INDICADORES PARA CALCULAR EL FACTOR Q.** El valor del indicador obtenido anualmente por las empresas operadoras, deberá normalizarse teniendo en cuenta los valores de referencia a que se refiere el numeral 4 del presente anexo. La normalización se efectuará de acuerdo con los siguientes criterios:

Indicadores de Tendencia Positiva

- a. Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor obtenido por la empresa para el indicador sea menor o igual, al mínimo establecido por la CRT anualmente.
- b. Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual, al máximo establecido por la CRT anualmente.
- c. Cuando el valor obtenido se encuentre entre el valor mínimo y el valor máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(\frac{0.5}{V_{Max} - V_{min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{0.5 V_{Max} - V_{min}}{V_{Max} - V_{min}} \right)$$

Indicadores de Tendencia Negativa

- a. Se deberá asignar cero punto cinco (0.5), cuando el valor del indicador obtenido por la empresa sea mayor o igual al máximo establecido por la CRT anualmente.
- b. Se deberá asignar uno (1) cuando el valor del indicador obtenido por la empresa es menor o igual al mínimo establecido por la CRT anualmente.
- c. Cuando el valor obtenido se encuentre entre el mínimo y el máximo establecido por la CRT anualmente, se deberá calcular el valor normalizado del indicador, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$i_k = \left(-\frac{0.5}{V_{Max} - V_{min}} \right) Valor\ Indicador + \left(\frac{V_{Max} - 0.5 V_{min}}{V_{Max} - V_{min}} \right)$$

4. VALORES DE REFERENCIA PARA LA NORMALIZACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD DEL SERVICIO (Q). La Comisión de Regulación de Telecomunicaciones – CRT, establecerá cada año, los valores mínimo y máximo que serán aplicables a partir de la vigencia del año siguiente, de acuerdo con la evolución del sector.

5. PONDERACION DE LOS INDICADORES UTILIZADOS EN EL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q). Para el cálculo del factor de ajuste por calidad (Q), se utilizarán los valores de ponderación de la siguiente tabla:

Indicador de Calidad	Ponderación (P _k)
Nivel de Satisfacción del Usuario	25.0
Tiempo Medio de Reparación de Daños	25.0
Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas	25.0
Número de Daños por cada 100 Líneas en Servicio	25.0
Grado de Servicio	0.0
Total	100

6. ENVIO DE LA INFORMACIÓN PARA EL CALCULO DEL FACTOR DE AJUSTE POR CALIDAD (Q). Los valores de los indicadores debidamente certificados por el auditor externo, deberán ser recibidos a satisfacción por la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones al menos una vez al año, en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t. Estos valores deberán ser reportados por la gerencia de la empresa con la firma de auditor externo de gestión y resultados. Si los operadores no reportan la información relacionada con los indicadores que conforma el Q descritos en los numerales anteriormente enunciados, se tomará cero punto cinco (0.5) como valor indicador normalizado (i_k), para el cálculo del factor Q.

7. VALORES DEL FACTOR Q, PARA EL AÑO 2000

- El factor Q, será igual a uno (1) hasta el 1 de abril del año 2000.
- Entre el 2 de abril y el 31 de diciembre del año 2000, se asignará el valor de uno (1) al factor de ajuste de calidad Q, si el operador reporta los valores de los indicadores de calidad antes del primero (1º) de abril de 2000. En caso contrario Q equivaldrá a cero punto ochenta y cuatro (0.84).
- A partir del primero (1) de enero del año 2001, el factor Q será calculado con base en lo previsto en los numerales 1. al 5. del presente anexo.

Anexo No. 008**CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE TPBCL
PARA EFECTOS DEL CALCULO DE CARGOS DE ACCESO**

EMPRESA	GRUPO
EPM MEDELLIN	UNO
ETB	UNO
EDT BARRANQUILLA	DOS
EMCALI	DOS
EMTELSA	DOS
METROTEL	DOS
TELEBUCARAMANGA	DOS
TELECARTAGENA	DOS
TELEFONICA DE PEREIRA	DOS
EDATEL	TRES
E.T. GIRARDOT	TRES
EMTEL POPAYAN	TRES
TELBUENAVENTURA	TRES
TELEARMENIA	TRES
TELECALARCA	TRES
TELECAQUETA	TRES
TELECOM	TRES
TELEHUILA	TRES
TELEMAICAO	TRES
TELENARIÑO	TRES
TELEOBANDO	TRES
TELEPALMIRA	TRES
TELESANTAMARTA	TRES
TELESANTAROSA	TRES
TELETOLIMA	TRES
TELETULUA	TRES
TELEUPAR	TRES

Nota: Las empresas de TPBCL que no se encuentren en este listado deberán aplicar como tope los valores de cargos de acceso por uso o por capacidad que correspondan al operador de TPBCL que concurra en el respectivo mercado en que operen.

Anexo No. 008 (Continuación)
INDICE DE ACTUALIZACION TARIFARIA

1. Cálculo del Índice de Actualización Tarifaria (IAT). Los valores de los cargos de acceso previstos en la presente disposición, se reajustarán utilizando el Índice de Actualización Tarifaria detallado a continuación:

$$IAT = \left(\frac{IPP_t}{IPP_o} \right)^a * \left(\frac{ISS_t}{ISS_o} \right)^b * \left(\frac{US\$ A_t}{US\$ A_o} \right)^c$$

En la cual los índices utilizados son los siguientes:

- IPP = Índice de Precios al Productor medido entre la fecha de fijación de la tarifa acceso y la fecha en que se reajusta la misma. Dicho índice estará de acuerdo con lo establecido por el Banco de la República.
- ISS = Índice de salario mínimo de empleados.
- US\$ = Dólar ajustado que será igual a multiplicar el precio de la divisa medido por la tasa representativa del mercado más el arancel promedio vigente en Colombia.
- t = Fecha de reajuste de la tarifa.
- o = Fecha original de fijación de la tarifa.

Así mismo, los factores de ponderación que se utilizarán son:

$$a=0.330, b= 0.290 \text{ y } c= 0.380.$$

2. Momento de Aplicación.- El valor de cargo de acceso y uso que se deberá reconocer a los operadores de TPBCL, TPBCLE y TMR aplica a partir del siguiente día a aquel en el se verifica la variación en el IAT. La comunicación de las variaciones deberá ser informada al operador que debe realizar el pago, a mas tardar el día veinte (20) del mes en que se acumula la variación.

ANEXO 009**Metodología para calcular el Cargo por Transporte del Cargo de Acceso y Uso de las Redes de Telefonía Pública Básica Conmutada de Local Extendido**

La prueba de imputación para calcular el cargo por transporte de que trata el numeral 4.2.2.23.2. del artículo 4.2.2.23. de la presente Resolución, se podrá hacer de cualquier forma seleccionada por el operador beneficiario del pago. A continuación se presentan dos posibles alternativas; si el operador escoge una alternativa distinta a las presentadas, deberá remitir a la CRT la metodología utilizada.

1. POR RUTA

El valor del cargo por transporte se calculará ruta por ruta basado en la tarifa al usuario por una comunicación que preste el operador de TPBCLE entre el municipio en donde se encuentra el nodo de interconexión y ese usuario.

Se obtiene la tarifa promedio ponderada del cargo variable por consumo de la TPBCLE desde el punto de interconexión hasta el abonado final, a este valor se le resta el cargo de acceso y uso de la red local de que trata la tabla denominada *cargos de acceso máximos por minuto*, contenida en el artículo 4.2.2.19. de la presente Resolución, en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_i^n \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

Donde "i" indica el tipo de tarifas (ej. Tarifas reducidas por horario, paquetes especiales, etc.)

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido } j = \text{Tarifa Promedio } j - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

j= Ruta para la cual se calcula el cargo.

2. POR PROMEDIO

El cargo por transporte será uno solo para toda la red local extendida y estará basado en la tarifa promedio ponderada por consumo local extendido que se le cobra a todos los usuarios de TPBCLE, de la siguiente manera:

Se calcula el promedio ponderado de las tarifas desde los municipios en donde se encuentra cada nodo de interconexión hacia cada destino y a ese valor se le resta el Cargo de Acceso y Uso de que trata la tabla denominada *cargos de acceso máximos por minuto*, contenida en el artículo 4.2.2.19. de la presente Resolución en cada extremo:

$$\text{Tarifa Promedio} = \frac{\sum_i^n \text{Tráfico}_i \times \text{Tarifa}_i}{\text{Tráfico Total}}$$

"i" indica el valor de la tarifa desde el nodo de interconexión hasta cada destino, y n es el número de destinos o bandas.

$$\text{Cargo Transporte Local Extendido} = \text{Tarifa Promedio} - 2 * \text{Cargo Acceso Local}$$

