

**DECRETO NUMERO 990 DE 1998**

(junio 1º)

por el cual se expide el reglamento de usuarios del servicio de telefonía Móvil Celular.

El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las establecidas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política, las Leyes 72 de 1989, 37 de 1993, los Decretos-leyes 1900 y 1901 de 1990, el Decreto 2122 de 1992 y el Decreto 741 de 1993, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1º de la Ley 72 de 1989, establece que el Gobierno Nacional por medio del Ministerio de Comunicaciones, adoptará la política general del sector de comunicaciones y ejercerá las funciones de planeación, regulación y control de todos los servicios del sector;

Que el artículo 5º del Decreto 1900 de 1990 señala que el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Comunicaciones, ejercerá las funciones de planeación, regulación y control de las telecomunicaciones;

Que el artículo 19 del Decreto 741 de 1993 establece que compete al Ministerio de Comunicaciones la planeación, regulación, control y la concesión del servicio de telefonía móvil celular,

DECRETA:

CAPTULO I

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1º. Objeto. El presente decreto tiene por objeto reglamentar las relaciones entre los usuarios del servicio de Telefonía Móvil Celular y los operadores del servicio.

Artículo 2º. Ambito de aplicación. El presente decreto se aplica al servicio de Telefonía Móvil Celular.

Artículo 3º. Definiciones. Para los efectos del presente decreto se adoptan las siguientes definiciones:

Contrato de servicios. Es el contrato en virtud del cual un operador de servicios de telefonía móvil celular presta a un usuario o suscriptor el servicio de Telefonía Móvil Celular.

Factura. Es la cuenta que el operador entrega al suscriptor por el consumo y demás servicios en desarrollo del contrato de servicio suscrito entre ellos.

Operador. Persona jurídica responsable de la gestión del servicio de Telefonía Móvil Celular en virtud de un contrato de concesión. Este decreto se refiere indistintamente al operador y al concesionario.

Servicio de Telefonía Móvil Celular. Es un servicio público de telecomunicaciones, no domiciliario, de ámbito y cubrimiento nacional, que proporciona en sí mismo capacidad completa para la comunicación telefónica entre usuarios móviles y, a través de la interconexión con la red telefónica pública conmutada (RTPC), entre aquellos, y usuarios fijos, haciendo uso de una red de Telefonía Móvil Celular, en la que la parte del espectro radioeléctrico asignado constituye su elemento principal.

Suscriptor. Persona natural o jurídica que ha celebrado un contrato para la prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular con un operador de este servicio.

Usuario fijo. Usuario o suscriptor del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada, TPBC, que origina una comunicación con destino a una red de Telefonía Móvil Celular.

Usuario móvil o usuario celular. Persona natural o jurídica que utiliza el servicio de Telefonía Móvil Celular TMC originando o recibiendo la comunicación en una red celular.

## CAPITULO II

### Obligaciones de los operadores de TMC relacionadas con la prestación del servicio

Artículo 4°. Principios aplicables. Los operadores deben prestar el servicio de Telefonía Móvil Celular en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en el contrato de concesión y las normas que regulan el servicio atendiendo los principios de igualdad y no discriminación, de libre competencia y prácticas restrictivas y en todo evento respetando los derechos de los usuarios móviles y de los suscriptores.

Artículo 5°. Deber de información. Los operadores antes de la celebración de los contratos, deben informar en forma clara y precisa acerca de las condiciones de los mismos, así como también los principales aspectos de prestación del servicio, tales como área de cubrimiento de la red, roaming, tarifas y condiciones contractuales.

## CAPITULO III

### Otras obligaciones de los operadores de TMC

Artículo 6°. Directorio telefónico. Las empresas operadoras deberán proporcionar gratuitamente el servicio de directorio telefónico a sus suscriptores, de conformidad con el Contrato de Concesión, suscrito por cada una de ellas con el Ministerio de Comunicaciones.

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

Artículo 7°. Publicidad y promociones. Las empresas operadoras del servicio de Telefonía Móvil Celular para los mensajes publicitarios y promociones deberán ajustarse a lo establecido por el Decreto 3466 de 1982 o las normas que lo sustituyan, modifiquen o adicionen.

Artículo 8°. Equipos terminales. Los equipos terminales necesarios para la utilización del servicio de Telefonía Móvil Celular, podrán ser elegidos libremente por los usuarios, quienes están obligados a usar equipos homologados por el Ministerio de Comunicaciones en la utilización del servicio de TMC.

Ningún operador de TMC puede solicitar o exigir a sus usuarios la adquisición o utilización de equipos terminales suministrados por el operador o por un tercero. Los equipos terminales que venda el operador deberán estar homologados.

## CAPITULO IV

### El contrato de servicios

Artículo 9°. Naturaleza del contrato de servicios. Las relaciones entre los suscriptores y los operadores, se regirán por lo dispuesto en el contrato que celebren para la prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular. El Contrato de Servicios se regirá por lo dispuesto en este decreto, por las estipulaciones que hayan sido definidas por el operador, las normas del Código de Comercio, la concesión y demás normas que regulan el servicio.

Copia del contrato de servicios debe serle entregada a los suscriptores.

Artículo 10. Características del contrato. En los Contratos de Servicios a los que se refiere este decreto no podrán incluirse cláusulas que:

10.1 Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores de acuerdo con la concesión a los operadores para la prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular.

10.2 Den a los operadores la facultad de resolver el contrato, por razones distintas al incumplimiento de éste, causas legales o a fuerza mayor o caso fortuito.

10.3 Imponen al suscriptor a una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden.

10.4 Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones.

10.5 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.

10.6 Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador.

10.7 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.

10.8 Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a dos meses para la terminación del contrato.

Artículo 11. Suspensión del servicio. En los contratos de servicios deben establecerse claramente las causales para la suspensión del servicio. Serán causales de suspensión, entre otras, las siguientes:

- a) Falta de pago del servicio, salvo las sumas en relación con las cuales exista reclamación no resulta, las cuales deberán ser canceladas en caso de no prosperar la reclamación;
- b) Efectuar conexiones fraudulentas o sin autorización del operador;
- c) Entregar información falsa al momento de suscribir el contrato;
- d) Dar al servicio de Telefonía Móvil Celular un uso diferente al declarado o convenido con la empresa operadora;
- e) Adulterar las facturas de servicio de Telefonía Móvil Celular.

Artículo 12. Restablecimiento del servicio. El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de servicio.

La reanudación del servicio debe 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 debe abonar a la factura del período siguiente.

Las empresas operadoras del servicio de Telefonía Móvil Celular, dejarán constancia en el sistema (base de datos) de la fecha en que se efectuó la reconexión de la cual entregarán versión impresa al suscriptor que así lo requiera.

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

Artículo 13. Causales de terminación del contrato. En los contratos de servicio se precisarán las causales de terminación del contrato por cada una de las partes.

## CAPITULO V

### Facturación

Artículo 14. Requisitos de las facturas. En las facturas se debe especificar el tipo de servicio que se cobra entre otros, roaming, servicio suplementarios, de valor agregado, tiempo utilizado y los demás cargos a que haya lugar. Cuando se utilice la Red Telefónica Pública Conmutada de Larga Distancia RTPCLD, se deberán indicar los números llamados de destino y el tiempo de cada llamada.

Artículo 15. Oportunidad de entrega de la factura. Los operadores deben entregar las facturas a los suscriptores, en la dirección suministrada o en la que aparezca registrada en los archivos de la empresa, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.

Si el suscriptor no recibe la factura podrá solicitar un duplicado. La circunstancia de no recibir la factura no lo libera 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 de servicio.

Artículo 16. Cobros no autorizados. El operador no podrá cobrar servicios no prestados, ni conceptos diferentes a los utilizados por las disposiciones legales vigentes.

## CAPITULO VI

### Del procedimiento para las quejas y reclamos

Artículo 17. Del derecho de reclamación y queja. Respecto de cada cobro contenido en la factura el suscriptor tendrá derecho a presentar al operador de Telefonía Móvil Celular, los reclamos que sean del caso, a más tardar el día hábil anterior al vencimiento del plazo para el pago oportuno. Cuando se trate de reclamos por cargos facturados por equivocación, no será requisito previo el pago de los valores reclamados. Los valores que no fueron objeto de reclamos deberán ser cancelados oportunamente.

La no presentación de reclamos a la facturación por parte del usuario o suscriptor dentro del plazo anteriormente previsto, le generarán la obligación de cancelar el monto total de la factura y en consecuencia deberá proceder a su pago, sin perjuicio de formular reclamación sobre la misma, dentro del mes siguiente a la fecha de pago oportuno señalada en la factura.

Igualmente, los suscriptores o usuarios podrán presentar las quejas por la prestación del servicio que estimen oportunas.

Artículo 18. Recepción. El operador deberá contar con un sistema eficiente de recepción y trámite de quejas y reclamos para la atención de sus suscriptores, que contemple aspectos relacionados con la prestación, utilización y facturación del servicio. Para este efecto, le informará al suscriptor el procedimiento y el lugar de atención.

Artículo 19. Del trámite de las quejas y reclamos. Los operadores de TMC están en la obligación de prestar a sus suscriptores y usuarios una atención eficiente, atenta y oportuna, en los lugares y en las condiciones que destinen para la atención de las mismas.

Las quejas y reclamos podrán presentarse verbalmente o por escrito. El operador debe dejar constancia de la misma y de la respuesta de conformidad con el contrato de concesión suscrito con el Ministerio de Comunicaciones.

Artículo 20. Del término para dar respuesta a las quejas y reclamos. Las quejas y reclamos deberán 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.

Las quejas y reclamos deben ser tramitadas por la respectiva empresa en los términos señalados en este decreto, so pena de las sanciones pertinentes.

Artículo 21. Reclamaciones y quejas de los usuarios fijos. Las quejas y reclamos presentados por usuarios y/o suscriptores del servicio de Telefonía Pública Básica Conmutada TPBC ante los operadores del servicio de TPBC relacionadas con el servicio de Telefonía Móvil Celular observarán las siguientes reglas:

21.1 El operador de TPBC en cuya red se origina la comunicación prestará oportunamente a sus usuarios el servicio de atención de quejas y reclamos en las condiciones y términos acordados con los operadores del servicio de Telefonía Móvil Celular de conformidad con la ley.

21.2 Para los efectos previstos en el inciso 3° del artículo 3° de la Ley 422 de 1998, el presente decreto constituye una autorización general para la prestación de los servicios adicionales de medición y registro de tráfico, gestión operativa de reclamos, fallas y errores, cobranza, operadora, información automatizada sobre número de usuarios, directorio telefónico.

## CAPITULO VII

### Disposiciones finales

Artículo 22. Sanciones. Verificada la violación de las disposiciones establecidas en el presente decreto, el Ministerio de Comunicaciones podrá imponer las sanciones consagradas para el efecto en el Decreto 1900 de 1990 y las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Artículo 23. Vigencia. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Santa Fe de Bogotá, D. C., a 1° de junio de 1998.

ERNESTO SAMPER PIZANO

El Ministro de comunicaciones,

José Fernando Bautista Quintero.