

Bogotá D.C., 14 de marzo de 2017

Consecutivo: 22017230026174

Doctor

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC

Calle 59 A bis No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, Piso 9
Bogotá D.C.

ASUNTO: Comentarios al Proyecto de Resolución "*Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2 y 2.1.10.3 del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones "*

Apreciado Doctor Germán Darío:

Estando dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC, para remitir comentarios sobre el documento del asunto, publicado el 28 de febrero del año en curso, por medio de la presente comunicación remitimos nuestros comentarios y observaciones al mismo.

De manera previa y como comentario general, proponemos que en el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción que se propone, se favorezcan los medios electrónicos sobre los soportes físicos para efectos del intercambio de información y manifestación de la voluntad entre proveedores y usuarios, de tal forma que aspectos tales como la celebración del contrato y sus modificaciones, envío de facturación, entre otros, pueda realizarse y probarse a través de medios electrónicos, aplicaciones móviles, llamadas telefónicas junto con su evidencia de registro y servidores que a través de su plataforma establezca el proveedor del servicio, para la consulta de información por parte de sus usuarios, o a través de cualquier otro medio del que disponga el PRST para el efecto.

Por otra parte y entendiendo que las relaciones jurídicas entre operadores y usuarios deben contener condiciones particulares y específicas para cada caso concreto, tales como características de los servicios contratados, valores, fecha de inicio del servicio, entre otros, se propone a la CRC que el contrato marco para la prestación de servicios fijos regule exclusivamente las condiciones que son generales a todas las relaciones entre operadores y usuarios, bajo el entendido de que estas no son objeto de modificación al derivarse directamente de la regulación aplicable a la materia y que las condiciones propias de cada servicio se estipulen por aparte, como anexo al contrato de prestación de servicios.

En tal sentido y retomando lo mencionado anteriormente respecto de favorecer los medios electrónicos como mecanismo para facilitar el intercambio de información entre proveedores y usuarios, se propone que dichas condiciones particulares del servicio puedan ser acordadas a través de mecanismos alternos a soportes físicos y que las condiciones generales establecidas en el contrato marco, sean dadas a conocer a los usuarios a través de los diferentes medios de atención al usuario, tales como el sitio Web, oficinas físicas, redes sociales, etc.

En cuanto al contenido particular de la propuesta regulatoria en comento, a continuación nuestros comentarios:

1. La Resolución CRC 5111 de 2017, la Sección 10 Condiciones de la prestación del servicio artículo 2.1.10.2. TARIFAS, señala:

"En el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación. Estas modificaciones únicamente aplican una vez se den a conocer al usuario, para esto deberá ser informado del incremento por la misma vía en que recibe su factura, al menos 5 días hábiles antes de la finalización del período de facturación, inmediatamente anterior al período en que será aplicada la modificación.

En caso que la nueva tarifa no se ajuste a sus necesidades o posibilidades, el usuario podrá terminar el contrato, pagando las sumas que adeude.

Cualquier incremento en la tarifa por fuera de lo establecido en el contrato, sin la autorización del usuario, le dará la posibilidad de terminar el contrato sin tener que pagar sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima."

En atención a lo anteriormente expuesto, se observa que el modelo de contrato de prestación de servicios propuesto por la CRC en su proyecto regulatorio, no hace referencia alguna al incremento de tarifas, disposición sin la cual dicho incremento no podría ser aplicado cuando proceda la renovación de los servicios contratados, sin que medie el consentimiento previo y escrito de los usuarios.

Adicional a esto, es claro que las disposiciones emanadas de la CRC como ente regulador del sector, deben guardar coherencia entre sí y por ello resulta a todas luces necesario que el modelo de contrato de prestación de servicios adopte las disposiciones que en materia de protección al usuario han sido dictadas por la misma autoridad.

Ahora bien, se concluye de la lectura del artículo 2.1.10.2 de la Resolución 5111 de 2017, que la metodología y condiciones para la aplicación de los incrementos es de libre disposición por parte del operador, siempre que sea aceptada por el usuario en el respectivo contrato de prestación de servicios.

En tal sentido y en línea con las recomendaciones generales presentadas al inicio de este documento, se propone a la CRC que, sin perjuicio de que el contrato marco haga referencia al derecho que tiene el operador de incrementar las tarifas de sus servicios, sea en las condiciones particulares en donde se estipule la metodología y condiciones para aplicar los incrementos tarifarios máximos anuales, dándose de esta manera cabal cumplimiento a las disposiciones que a este respecto, se encuentran consagradas en el Régimen de Protección a los Usuarios de comunicaciones.

2. Respecto al procedimiento de presentación de PQR dispuesto en el modelo de contrato, el texto del numeral 4 "*COMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN) (...)*", dispone:

"Tiene la opción de insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa para los temas de Internet y telefonía. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación".

En el sentido recomendamos a la CRC que no se haga referencia a insistencia, como si se tratara de un recurso de insistencia regulado normativamente para otros procedimientos, sino que de entrada quede claro que se trata de los recursos de reposición y en subsidio apelación, con el fin de evitar confundir a los usuarios.

3. En cuanto al acápite de TERMINACIÓN del modelo de contrato propuesto, se observa:
 - La CRC incluye una disposición referente a la fecha de corte de facturación, para efectos de la contabilización del tiempo dentro del cual el usuario puede solicitar la terminación de los servicios contratados. A este respecto y considerando que la fecha de corte de la facturación puede ser particular para cada cliente, recomendamos que esta indicación se realice en las condiciones particulares de cada contrato, de acuerdo con lo comentado en líneas precedentes de este escrito.
 - Se solicita aclarar la redacción en el sentido de que el usuario puede terminar el contrato en cualquier momento sin que apliquen penalidades, salvo que se encuentren vigentes cláusulas de permanencia.
 - Se solicita que se establezcan de manera clara y precisa, las causales para dar por terminado el contrato por parte del operador y el procedimiento para dicha terminación.
4. El artículo 6 del proyecto de resolución propuesto por la CRC, adiciona un formato al Anexo 2.3 del "Anexo Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se indica:

"(...)

El proveedor u operador deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.

b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador, ingresando con su cuenta de usuario.

De acuerdo con lo anterior y en línea con lo propuesto en este documento, en el sentido de que las condiciones particulares de cada contrato entre el operador y el usuario sea tratado como documento aparte y anexo a las condiciones generales, proponemos lo siguiente:

- Que el literal a. de la disposición antes anotada, aplique para la solicitud de los usuarios referidas a las condiciones particulares de su contrato y las modificaciones al mismo y estas no deban ser publicadas en la página Web, teniendo en cuenta el volumen de las mismas y dado que contendrán información personal de los usuarios que no debe ser expuesta al dominio público.
 - Que las condiciones generales del contrato, estén disponibles permanentemente a través de todos los medios de atención a los usuarios, incluida la página Web, de manera abierta y pública.
5. En el modelo de contrato en la sección "**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)**", numeral 1 donde se indica "*Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días*", se solicita aclarar que lo que está disponible las 24 horas del día es la línea telefónica de atención de PQRS, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 5111 de 2017 frente a este tema, en aras de que no se mal interprete el sentido de la disposición, en el sentido de que todos los medios de atención, inclusive las oficinas físicas, deban estar disponibles las 24 horas del día.
6. De acuerdo a lo estipulado en el Artículo 2 de la Resolución 5111 de 2017 "**CONDICIONES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA POR FALTA DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET**", se solicita que en el modelo de contrato en la sección que se refiere a CALIDAD Y COMPENSACIÓN se establezca que la compensación por falta de disponibilidad en el servicio solo aplica para casos imputables al operador y no será aplicable compensación alguna en casos de fuerza mayor o caso fortuito o por situaciones atribuibles al usuario o a terceros.

7. La Resolución No. 5111 de 2017 SECCIÓN 10. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Artículo 2.1.10.1. INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO, a tenor indica: *"El operador debe iniciar la prestación del servicio como máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes a que el usuario contrate el mismo, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Este término podrá ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador, en cuyo caso dicho acuerdo deberá constar en documento separado del contrato. Si el operador no inicia la prestación en este tiempo, el usuario puede pedir la restitución de la suma de dinero que haya pagado y la terminación del contrato que celebró."*

En concordancia con esta disposición regulatoria y en relación con la estipulación del plazo máximo para la instalación del servicio en el modelo de contrato propuesto por la CRC, se solicita que en esta última se haga especificidad a lo establecido en la Resolución 5111 de 2017, en cuanto a que el plazo de instalación puede ser superior a 15 días hábiles, cuando se presenten las situaciones establecidas en la misma norma.

Ahora bien, teniendo en cuenta que a la luz de la disposición antes anotada, entre el usuario y el operador puede modificarse el término para la instalación de los servicios en documento separado del contrato, proponemos que esta disposición sea incluida en el documento de condiciones particulares al que se ha venido haciendo referencia a manera de propuesta, en este escrito.

8. Por último y de acuerdo con lo expuesto en el numeral anterior, se solicita que la vigencia del contrato inicie a partir de la fecha de instalación y recibo a satisfacción del servicio, que es cuando se comienza a facturar el servicio estando este operativo, y no se tome como fecha de inicio de la vigencia del contrato la fecha de la suscripción del mismo.

Esperamos de esta forma contribuir positivamente en la definición del modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción y quedamos al tanto de las definiciones que frente a este tema sean adoptadas por el regulador.

Cordialmente,


NÉSTOR FERNANDO HERNÁNDEZ CÁRDENAS
Representante Legal Suplente
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.

Elaboró: L. Gélvez.
Revisó: D. Beltrán.

