

COMENTARIOS PROPUESTA REGULATORIA "CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN"

Maria Claudia Patron <*****@metrotel.com.co>

mar 14/03/2017 10:28 a.m.

Para:RPU <rpu@crcom.gov.co>;

COMENTARIOS PROPUESTA REGULATORIA "CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN"

1. Cuando se trata de un paquete de servicios que involucre diferentes operadores en un mismo plan, cómo se debe identificar está condición al usuario. El modelo propuesto no establece una opción para identificar este hecho.
2. Cómo deben incluirse en el modelo de contrato los servicios suplementarios, tales como: despertador, llamada en espera, transferencia de llamada etc.. Lo anterior, teniendo en cuenta que no son particularidades sino son servicios suplementarios prestados con un valor a pagar asociado.
3. Se sugiere incluir en las obligaciones del usuario, la obligación de informar cualquier falla en la prestación del servicio.
4. En el nuevo Régimen de Protección de usuarios se establece:

ARTÍCULO 2.1.10.2. TARIFAS. 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 periodos 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 periodo de facturación, inmediatamente anterior al periodo en que será aplicada la modificación.

Sin embargo, en el modelo propuesto no aparece la cláusula en que se consagre: (i) la forma como se modificarán las tarifas, (ii) los incrementos tarifarios máximo y (iii) los periodos de facturación. Se sugiere incluir una cláusula que se refiere a incrementos tarifarios.

5. Se recomienda incluir en terminación del contrato las demás causales permitidas en el Régimen de protección: incumplimiento del usuario o vencimiento del plazo del contrato (en este último caso se le enviará al usuario un aviso con 1 mes de anticipación)
6. Se solicita atentamente precisar cuáles son los medios válidos diferentes a la firma. Lo anterior, teniendo en cuenta que muchos contratos se celebran a través de las líneas de atención telefónica, caso en el cual se solicita señalar qué debe indicarse en el espacio de firma del contrato.
7. Error de redacción: *"Los equipos de comunicaciones que ya no usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, acércate (de) a nuestras oficinas y entrégalos para que podamos disponerlos de la manera correcta."*

Atte,
MARÍA CLAUDIA PATRÓN FUENTES
Secretaria General
METROTEL S.A. ESP
(5) 3613484

14/3/2017

COMENTARIOS PROPUESTA REGULATORIA "CONTRATO ÚNICO DE PRE... -

AVISO LEGAL: Este mensaje es confidencial, puede contener información privilegiada y no puede ser usado, ni divulgado por personas distintas de su destinatario. Está prohibido sustraer, ocultar, interceptar o impedir que el presente mensaje llegue a su destinatario, so pena de las sanciones legales correspondientes. Si obtiene esta transmisión por error, por favor destruya su contenido y avise a su remitente. Está prohibida su retención, grabación, utilización, aprovechamiento o divulgación con cualquier propósito. El receptor deberá verificar posibles virus informáticos u otros defectos que tenga el correo o cualquier anexo a él, razón por la cual la empresa no asume responsabilidad alguna por daños causados por cualquier virus u otro defecto transmitido a través de este correo. El presente correo electrónico solo refleja la opinión de su remitente y no representa la opinión oficial de la Empresa o de sus Directivos; por lo tanto, su contenido no tiene efectos jurídicos obligantes a cargo de la Empresa.

Antes de imprimir este mensaje, por favor compruebe que es verdaderamente necesario. El Medio Ambiente es responsabilidad de todos.