

Bogotá D.C., 17 de Marzo de 2017

Doctor  
**GERMAN DARIO ARIAS**  
Director Ejecutivo  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**  
La Ciudad

**Asunto: Comentarios al proyecto de resolución “Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía 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 Arias,

Desde la Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT, reconocemos la importante labor que la está realizando la Comisión de Resolución de Comunicaciones en aras de velar por maximizar el bienestar de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En virtud de lo anterior, y agradeciendo la invitación realizada para presentar comentarios al proyecto de resolución objeto de estudio, nos permitimos presentar algunas preocupaciones que surgen desde la industria.

#### **I. Comentarios generales al proyecto de resolución**

En virtud del desarrollo y evolución que ha venido teniendo el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, se han generado nuevos espacios de innovación con la nueva revolución industrial de cuarta generación, que no es otra que la prestación o compraventa de bienes y servicios a través del internet. En virtud de ello, es que hoy en día se encuentran múltiples servicios y aplicaciones que conviven actualmente con los servicios ofrecidos por las empresas tradicionales de telecomunicaciones.

Por otro lado es importante tener en cuenta que las políticas públicas y las regulaciones que se emitan por parte de las autoridades competentes deberían velar por brindar una flexibilidad a la regulación existente para los servicios tradicionales ofrecidos en el mercado.

El surgimiento de los nuevos servicios en el marco de la economía digital, demanda para su desarrollo la evolución de los marcos en materia de gobernanza, de tal forma que se permita anticipar y dar una pronta respuesta ante las circunstancias cambiantes del mercado.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que el proyecto en mención se debería ajustar a la situación actual del mercado ya que estaría limitando la capacidad de libertad contractual entre las partes.

Igualmente, consideramos que no se realiza un análisis costo beneficio de la medida, contemplando dentro de los costos la restricción de la autonomía de la voluntad en la configuración contractual.

## **II. Comentarios específicos al proyecto**

Ponemos a consideración las siguientes observaciones específicas al proyecto.

### **Comentarios al literal a) del artículo 6º de proyecto**

*“Artículo 6. Adicionar un formato al Anexo 2.3 de “Anexos Títulos II” de la Resolución 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:*

#### **“FORMATO 2.3.2 CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONIA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN**

*Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en las obligaciones de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo.*

*(...)*

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

*(...)”*

En relación a las obligaciones contenidas dentro del literal a) del citado artículo, consideramos importante que la Comisión tenga en cuenta que las modificaciones que surjan dentro de los contratos, inicialmente pactado entre los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y los usuarios, hacen parte de las operaciones comerciales habituales de los prestadores de servicios y en razón de ello se generan constantemente cambios de programación, tecnología, entre otros. Al formalizar estos cambios de manera taxativa dentro de los contratos, traería en consecuencia una sobre carga en los costos para las compañías, sin mencionar las implicaciones que traerá para aquellos usuarios que deban devolver documentación debidamente diligenciada y que se encuentren en poblaciones rurales.

### **Comentarios al Modelo de Contrato Único de Prestación de Servicios Fijos**

#### **i) Frente a las principales obligaciones del usuario**

Al respecto consideramos que dentro de estas obligaciones debería añadirse la siguiente propuesta de redacción de texto:

*"PRINCIPALES OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS*

(...)

*7) Al terminar el contrato, se debe restituir los equipos de propiedad del operador."*

Lo anterior en virtud de que en ocasiones la prestación de algunos servicios, los equipos a través de los cuales se presta el mismo, son entregados en calidad de arriendo al usuario, por lo que consideramos necesario que quede consignado dentro del contrato propuesto.

**ii) Frente al cobro por reconexión del servicio**

Al respecto consideramos que dentro de esta cláusula debería establecerse la obligación del usuario de pagar los saldos en mora, y las demás sumas que la mora haya generado así como también los valores de cobranza. Igualmente, consideramos que no se debería limitar los costos por reconexión alámbricos o inalámbricos, toda vez que dependiendo de la tecnología que se utilice, como en el caso de la tecnología DTH, estos costos pueden no aplicar y en su lugar podrían aplicar costos de otra naturaleza como aquellos operacionales.

**iii) Frente al cambio de domicilio**

Respetuosamente se solicita establecer un término mínimo de quince (15) días hábiles de anticipación para que los usuarios soliciten su traslado. Lo anterior, con el fin de no afectar la prestación del servicio ni los procesos de facturación de los PRST y con ello evitar aumentar injustificada y desmedida el número de quejas y reclamos por parte de los usuarios.

**iv) Frente a la cláusula de permanencia mínima**

Teniendo en cuenta la variedad de planes y servicios ofrecidos por cada operador y que esto puede condicionar las tarifas a cobrar por cargos por conexión, la tabla de precios no debería tener un formato sino ser de libre configuración. Así mismo el formato debería contar con un espacio para ingresar los elementos suministrados para la instalación, esto teniendo en cuenta que es una obligación con la que los operadores deben cumplir de acuerdo con la Resolución CRC 4930 de 2016.

**v) Frente al Plan Caracterizado de Televisión**

Dentro del artículo 2.1.3.6 de la Resolución 5111 de 2017, se permite al usuario elegir entre un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador.

En este sentido, proponemos a la Comisión que mantenga esta redacción dentro del modelo de contrato toda vez que los operadores de televisión por suscripción realizan ofertas de planes generales que están sujetas a los contenidos que proporcionan los programadores internacionales, sobre los cuales no tiene capacidad de maniobra.

**vi) Espacio para introducir las cláusulas que cada operador necesite**

La convergencia tecnológica ha traído consigo la prestación de múltiples servicios por un mismo operador, bajo diferentes condiciones y modalidades. Así mismo cada servicio prestado por cada operador tiene sus propias particularidades. En razón de ello, respetuosamente solicitamos que sea adicionado un espacio dentro del cual se agregue el cláusulado que el operador necesite de acuerdo con las características de su servicio y negocio.

En cuanto a la propuesta de condiciones comerciales en las que se diferencia cada uno de los servicios, cordialmente solicitamos dar aplicación a lo establecido en el artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre condiciones del paquete de servicios, toda vez que se debe informar al usuario la tarifa del servicio empaquetado, lo que no es posible realizar con la propuesta actual.

Así mismo, encontramos que existen cláusulas que no fueron consideradas dentro del presente proyecto como las condiciones de empaquetamiento, vigencia y prórroga automática y las conductas prohibidas de los usuarios.

Esperamos haber contribuido de manera positiva con nuestros aportes, los cuales respetuosamente solicitamos sean tenidos en cuenta dentro de la construcción del presente documento, toda vez que el mismo tendrá un impacto directo dentro del sector.

Agradeciendo la atención prestada, quedamos atentos cualquier información adicional que usted o su equipo de trabajo consideren necesario.

Me suscribo de usted con sentimientos de consideración y aprecio.

Cordialmente,



**ALBERTO SAMUEL YOHAI**

Presidente Ejecutivo

Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones – CCIT