



Bogotá D.C, 17 de marzo de 2017

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

**Asunto: Comentarios al documento soporte y proyecto de resolución que regula el Contrato Único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción**

Apreciado doctor Arias:

**DIRECTV Colombia Ltda.** (En adelante **DIRECTV**) parte del grupo económico AT&T Inc., agradece la oportunidad de presentar comentarios al proyecto de resolución que regula el Contrato Único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción. **DIRECTV** considera que la propuesta regulatoria y el documento soporte que la acompaña constituyen una iniciativa de suma relevancia adelantada por la Comisión de Regulación de las Comunicaciones (en adelante, CRC) y presenta a su consideración el presente documento de comentarios con el objetivo de aportar al análisis regulatorio en los siguientes términos:

- I. **Comentarios al documento soporte:** La Comisión busca en ejercicio de sus funciones garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios, en este sentido y en cumplimiento también de la función de promover y regular la libre competencia la entidad debería tener en cuenta frente a este proyecto:
  - El entorno competitivo actual que incluye múltiples servicios ofrecidos por operadores tradicionales y nuevos actores de mercado en un ecosistema denominado economía digital.
  - Necesidad de desregulación parcial del sector: El entorno competitivo actual ha hecho que la tendencia a nivel mundial sea la flexibilización de la regulación. Acorde con el Informe de Tendencias en las Reformas de Telecomunicaciones de la UIT de 2015, la regulación ágil y flexible ha cobrado impulso rápidamente durante la última década, actualmente uno de cada cuatro países tiene un entorno regulatorio de este tipo lo cual fomenta la inversión y la innovación.



**DIRECTV COLOMBIA LTDA** NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 C.P: 110111 [DIRECTV.com.co](http://DIRECTV.com.co)

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Medellín: Calle 10 A No. 34-11 Local 1005 Hotel Diez  
Categoría Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420  
Ext. 2220 Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax (7) 657 4443 - Chía:Av. Pradilla No.1 -12 Este Tel: 555 6585  
Línea de servicio al cliente 018000117711



- Proporcionalidad y razonabilidad en la intervención estatal en la economía: De acuerdo con la Corte Constitucional, la norma que establezca una modalidad de intervención del Estado en la economía, deberá realizarse a partir de parámetros definidos, relativos a la evaluación acerca de “(...) (ii) si la restricción impuesta es potencialmente adecuada para conseguir el fin propuesto, y (iii) si hay proporcionalidad en esa relación, esto es que la restricción no sea manifiestamente innecesaria o claramente desproporcionada”. Para esto, la entidad debería hacer un análisis costo beneficio de la medida.

- II. **Comentarios al proyecto de resolución:** El proyecto de resolución establece un modelo de contrato de obligatoria adopción para las compañías prestadoras del servicio de televisión por suscripción, internet y telefonía fija. Si teniendo en cuenta las consideraciones anteriores la Comisión decidiera establecer un contrato marco general este debería contemplar las especificaciones y necesidades propias de cada negocio.

Por lo anterior, consideramos adecuado proponer: (i) las modificaciones al contrato marco puedan realizarse por medio electrónico y ser informadas a través de la factura (ii) conservar el ofrecimiento de un servicio general y no caracterizado, (iii) incluir la obligación de restitución de equipos, (iv) El deber del cliente de informar el cambio de domicilio con 15 días de anterioridad, (v) Aclarar que los costos asociados a la operación de reconexión incluyen el saldo en mora, la demás sumas que la mora genere y los valores de cobranza.

I. **Comentarios al documento soporte**

La Comisión de manera acertada busca simplificar el contrato de prestación de servicios fijos y garantizar el ejercicio de los derechos de los usuarios a través de una relación operador usuario clara, transparente y simple, que favorezca el derecho de elección de los usuarios.

Es claro que lo anterior se encuentra dentro de las funciones de la entidad, así como lo es el promover y regular la libre competencia por lo que al respecto es importante que la entidad antes de generar cargas a nivel regulatorio tenga en consideración lo siguiente:

a. **Entorno competitivo actual**

La economía mundial se está desarrollando actualmente entorno a lo que el Banco Mundial ha denominado “La revolución más grande en la información y comunicación de la historia humana” conocida como la economía digital. Esta representa más del 5% del PIB mundial y crece 10% al año, significativamente más rápido que la economía en su conjunto y se calcula va a generar a





nivel mundial hasta 95 millones de nuevos empleos, el ahorro de 110,000 millones de dólares al año y el incremento en 3.7 billones de dólares en el PIB mundial para el año 2025<sup>1</sup>.

Es así como hoy gracias a la evolución tecnológica en la prestación de los servicios y al surgimiento de la economía digital, ya encontramos múltiples servicios y aplicaciones que funcionan a través de la red, que conviven con los servicios actualmente ofrecidos por empresas de telecomunicaciones.

Netflix es un ejemplo de esto. De acuerdo con su balance general, tuvo un incremento en su ingreso neto desde 2013 de aproximadamente 130%, alcanzando hoy más de 86 millones de usuarios a nivel mundial<sup>2</sup>. Vale la pena mencionar que según cálculos de la consultora Dataxis, Latinoamérica tiene cerca de 10 millones de suscriptores.

Una economía digital sostenible necesariamente dependerá de la rápida evolución de los marcos de gobernanza que permitan a las sociedades anticipar y dar forma al impacto de las tecnologías emergentes y reaccionar rápidamente ante las circunstancias cambiantes, esto si se tiene en cuenta que las telecomunicaciones evolucionan de manera disruptiva.

Es probable que si a las nuevas tecnologías, en este caso los servicios OTT, se les imponen todas las obligaciones que hoy tienen los operadores convencionales, se generaría un retroceso en la adopción, generación e impulso de nuevos contenidos y formas de transmitir información y llevar a los usuarios servicios de calidad. En este sentido es fundamental entender la necesidad de mejorar las condiciones de los actores tradicionales eliminando regulación que ya no es necesaria y que impide la innovación para estos actores y evitando generar nueva normatividad que los limite en su desarrollo y crecimiento.

#### **b. Desregulación Parcial del Sector**

Lo mencionado en el anterior acápite ha hecho que la tendencia a nivel mundial sea la flexibilización de la regulación. Acorde con el Informe de Tendencias en las Reformas de Telecomunicaciones de la UIT de 2015, la regulación ágil y flexible ha cobrado impulso rápidamente durante la última década, actualmente uno de cada cuatro países tiene un entorno regulatorio de este tipo.

La UIT promueve la co-regulación, donde el regulador y los regulados trabajan juntos, en un mundo donde convive la regulación y la autorregulación. Esto es fomentado precisamente por “la complejidad y la naturaleza cambiante del ecosistema TIC”.

<sup>1</sup> Consultar: <https://www.weforum.org/es/agenda/2016/09/los-10-pasos-para-convertirse-en-una-economia-digital>

<sup>2</sup> <https://ir.netflix.com/releases.cfm>





Como ya lo hemos mencionado en anteriores oportunidades en la literatura académica internacional se reconoce el rol que la desregulación puede tener en el fomento de la innovación y la competencia, lo que impacta positivamente a los usuarios con reducción de precios y mayores opciones para los servicios. Como ha mencionado DIRECTV en ocasiones anteriores, Winston, Clifford concluyeron que “los políticos y el público tienden a ver los efectos a corto plazo y por lo tanto no valoran los beneficios de la desregulación; el impacto positivo que tiene la desregulación en la innovación es frecuentemente subvalorado y la innovación impacta de manera directa la productividad y la reducción de costos”. Por otro lado, Armstrong y Sappington, afirman que políticas de liberalización que confían en las fuerzas del mercado en lugar de la supervisión reguladora detallada puede ayudar a fomentar la competencia vigorosa en el largo plazo.

En este sentido, la Unión Europea (UE) recientemente ha tomado medidas para estudiar una desregulación parcial de los servicios audiovisuales. En mayo de 2016, la UE propuso una actualización a la directiva de servicios audiovisuales con el fin de nivelar las cargas de todos los participantes, incluyendo las plataformas online. Como parte de la revisión del sector de telecomunicaciones que culminará en el 2016, “(...) la Comisión está analizando la desregulación parcial de los servicios tradicionales de comunicaciones cuando éstas se encuentran bajo la competencia de plataformas digitales, y la aplicación de reglas específicas con relación a la protección de usuarios para todos los servicios comparables,” y permitiendo el establecimiento de contribuciones financieras para los servicios de contenido audiovisual bajo demanda en cada uno de los Estados Miembros de la Unión.

Como se evidencia en el párrafo anterior, la UE tiene claro que existen asimetrías entre los servicios. DIRECTV considera que la CRC debe adoptar también medidas que se encuentren acordes con las tendencias internacionales en temas regulatorios para nivelar el terreno de juego en Colombia y este tipo de medidas estarían ausentes en el proyecto en mención.

### c. Proporcionalidad y razonabilidad en la intervención estatal en la economía

De acuerdo con lo señalado por la Comisión en el documento soporte, la modificación del contrato no contraría la autonomía privada de la voluntad debido a que se está protegiendo los derechos de los usuarios, derechos que tienen prevalencia en el orden constitucional vigente.

Al respecto traemos a colación lo dicho por la Corte Constitucional sobre los límites de la intervención estatal. La Corte ha señalado que “(...) existe un precedente consolidado en el sentido que la medida de intervención estatal en la economía solo resultará admisible cuando se cumplan los siguientes requisitos: “i) necesariamente debe llevarse a cabo por ministerio de la ley; ii) no puede afectar el núcleo esencial de la libertad de empresa; iii) **debe obedecer a motivos adecuados y suficientes que justifiquen la limitación de la referida garantía;** iv) debe obedecer al principio de solidaridad; y v) debe responder a criterios de razonabilidad y proporcionalidad”. Los requisitos dos y cinco de la anterior enumeración refieren a la necesidad de efectuar un juicio de



DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 C.P: 110111 DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A N° 48-13 Tel: (2) 684 8170 Medellín: Calle 10 A No. 34-11 Local 1005 Hotel Diez Categoría Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220 Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax (7) 657 4443 - Chía:Av. Pradilla No.1 -12 Este Tel: 555 6585  
Línea de servicio al cliente 018000117711



*razonabilidad y proporcionalidad entre el ejercicio de las libertades económicas y la garantía de los principios y valores constitucionales defendidos por la medida de intervención. Como se ha sostenido en esta decisión, las libertades económicas son garantías que encuentran restricción en las potestades de dirección del mercado por parte del Estado. No obstante, ese carácter autorrestringido no puede entenderse como un mecanismo que permita extender la medida de intervención más allá del núcleo esencial de la libertad de empresa y la libre iniciativa privada, de modo que las haga nugatorias y refrende un modelo económico de planificación centralizada. Antes bien, existe un interés reconocido y protegido constitucionalmente, en el sentido que deben preservarse las garantías mínimas que posibiliten el intercambio comercial y, de manera más amplia, la participación de los agentes de mercado, en un marco de condiciones que permita el desarrollo económico y la libre competencia. **En ese orden de ideas, el control de constitucionalidad de la norma que establezca una modalidad de intervención del Estado en la economía, deberá realizarse a partir de parámetros definidos, relativos a la evaluación acerca de "(i) si la limitación, o prohibición, persiguen una finalidad que no se encuentre prohibida en la Constitución; (ii) si la restricción impuesta es potencialmente adecuada para conseguir el fin propuesto, y (iii) si hay proporcionalidad en esa relación, esto es que la restricción no sea manifiestamente innecesaria o claramente desproporcionada"**<sup>3</sup>. (Negrilla fuera del texto)*

En desarrollo de lo anterior, no se encuentra justificación en el documento soporte en análisis que demuestre una necesidad inminente o una falla que se deba corregir. No se comprueba un daño o una afectación real a los derechos de los usuarios que justifique limitar la libertad de configuración contractual, por lo que la medida sería desproporcionada e innecesaria.

El documento señala que se realizaron ejercicios cualitativos y cuantitativos para evaluar la comprensión por parte de los usuarios de los textos de los contratos concluyendo que se presenta una mejora desde el punto de vista del usuario si se cambia el formato debido a la facilidad del lenguaje. Sin embargo, no se está demostrando la causa que lleva a la Comisión a implementar la medida propuesta, no existen cifras que evidencien una afectación de los derechos de los usuarios que justifique la implementación de la misma.

Al respecto consideramos que precisamente no existe un falla debido a que los operadores ya tenemos la obligación desde el momento en que se ofrece la prestación de los servicios, durante la celebración de los contratos y en todo momento durante la ejecución de los mismos de suministrar al usuario información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente y comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, que no induzca error para que los usuarios tomen decisiones informadas, respecto del servicio ofrecido o prestado; tal como lo ha establecido la Resolución 5050 de 2016 en su artículo 2.1.3.1. De hecho al hacer análisis dentro de DIRECTV se encuentra que no se han presentado quejas por el no entendimiento del contrato o por la forma en que este está redactado o presentado.



CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-830/10. Mp. Luis Ernesto Vargas Silva.

DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 C.P: 110111 DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Medellín: Calle 10 A No. 34-11 Local 1005 Hotel Diez  
Categoría Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420  
Ext. 2220 Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax (7) 657 4443 - Chía:Av. Pradilla No.1 -12 Este Tel: 555 6585  
Línea de servicio al cliente 018000117711



De acuerdo con lo anterior, se comprende que con el fin de brindar protección al usuario se establezcan unas condiciones mínimas en las relaciones contractuales operador – usuario que garanticen la efectiva protección de los derechos de estos últimos, sin embargo consideramos que el establecer un modelo único de contrato limita a tal punto la autonomía de la voluntad privada, que rompe su núcleo esencial, una vez que hace desaparecer cualquier posibilidad de libre configuración de las condiciones comerciales del servicio a contratar, no cumpliendo los criterios de razonabilidad y proporcionalidad que deben acompañar la intervención estatal en la economía.

Debido a lo anterior, reiteramos la necesidad de que la Comisión realice un análisis de impacto normativo en cada uno de los proyectos que adelante. Una mejor regulación es crucial para el rendimiento económico y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, pues es de tener en cuenta que los costos de la regulación se ven reflejados al final en los servicios ofrecidos al usuario.

Traemos a colación de nuevo lo que la OCDE ha señalado al respecto al decir que en toda decisión regulatoria el problema debe ser claramente definido para que la decisión a implementar sea plenamente justificada.

## II. Comentarios al proyecto de resolución

Si teniendo en cuenta las consideraciones expuestas en el apartado anterior, la Comisión considera avanzar en el establecimiento de un modelo de contrato único, este debería tener en cuenta lo siguiente:

### a. Solicitud de copia física del contrato y sus modificaciones:

El artículo 6 del proyecto de Resolución establece que el proveedor u operador deberá mantener una 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.

**Comentario:** Las modificaciones a los contratos inicialmente pactados hacen parte de las operaciones comerciales habituales de los prestadores de servicios de comunicaciones. En el caso particular de DIRECTV mensualmente se realizan cerca de 48.000 cambios por parte de los usuarios en los paquetes de programación y las tecnologías contratadas. El formalizar estos cambios de manera exclusiva a través de medios físicos implicaría altos costos para la compañía, esto sin mencionar las implicaciones que tiene para el usuario devolver la documentación



DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 C.P: 110111 DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A N° 18-13 Tel: (2) 684 8170 Medellín: Calle 10 A No. 34-11 Local 1005 Hotel Diez Categoría Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220 Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax (7) 657 4443 - Chía:Av. Pradilla No.1 -12 Este Tel: 555 6585  
Línea de servicio al cliente 018000117711



pertinente debidamente firmada por ejemplo en el caso de un usuario que se ubique en una población rural o de difícil acceso.

Por esta razón, se propone que las modificaciones a este tipo de condiciones, que generalmente son solicitadas por el usuario, no tengan que ser remitidos en un formato de contrato sino por cualquier medio de información que resulte suficientemente idóneo para la integra información del usuario.

#### **b. Modelo de contrato:**

El proyecto de resolución establece en su artículo 6 un modelo de contrato que prohíbe pactar en contrario o modificar el texto del modelo definido por la Comisión. Así mismo, establece que solo pueden modificarse los modelos de contrato y condiciones contenidos en el anexo que tengan que ver con (i) identificación del proveedor u operador, (ii) el logo de la CRC por el del proveedor y operador, (iii) el espacio de libre disposición, (iv) las condiciones comerciales, (v) los vínculos a páginas web, (vi) el color del encabezado de cada módulo.

En razón de lo anterior, consideramos que la Comisión debe tener en cuenta los siguientes comentarios específicos frente a cada uno de los puntos que se incluyeron en el anexo, con el fin de dar claridad sobre los derechos y obligaciones de los usuarios que contraten la prestación del servicio fijo correspondiente.

- 1. Principales Obligaciones Del Usuario:** 1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento; 2) suministrar información verdadera; 3) hacer uso adecuado de los equipos y los servicios; 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil (Consultar anexo); 5) avisar a las autoridades cualquier evento de robo o hurto de elementos de la red, como el cable; 6) No cometer o ser partícipe de actividades de fraude. 7) Al terminar el contrato, se debe restituir los equipos propiedad del operador. (Subrayado y cursiva agregado)

**Comentario:** Debido a que son varias las obligaciones que resultan de la obligación de restituir los equipos propiedad del operador, sugerimos que esta quede incluida en el modelo de contrato. El usuario está en la obligación de restituir al operador los equipos de su propiedad. Si no los devuelve, este se hace cargo de su pérdida y puede llegar a ser reportado como deudor moroso por dicho valor ante las centrales de riesgo del sistema financiero.

- 1. Cobro Por Reconexión Del Servicio:** En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los



DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 C.P: 110111 DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A N° 48-13 Tel: (2) 684 8170 Medellín: Calle 10 A No. 34-11 Local 1005 Hotel Diez Categoría Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220 Bucaramanga: Ave.González Valencia N° 52-03 Telefax (7) 657 4443 - Chía:Av. Pradilla No.1 -12 Este Tel: 555 6585 Línea de servicio al cliente 018000117711



costos asociados a la operación de reconexión, así como el saldo en mora, las demás sumas que la mora haya generado y los valores de cobranza. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada medio de transmisión empleado en la prestación de los servicios. Costo reconexión: Medio alámbrico \$\_\_\_\_\_ Medio inalámbrico \$\_\_\_\_\_. (Subrayado y cursiva agregado)

**Comentario:** Es necesario que se conserve la redacción presentada para que el usuario conozca de antemano los cobros que tendrá a su cargo en caso de reconexión del servicio. Así mismo, es importante mencionar que en la prestación de servicio de televisión satelital utilizada por DIRECTV los costos por reconexión se ven reflejados en gastos operacionales que no corresponden ni a costos por reconexión alámbricos o inalámbricos.

- 2. Pago y Facturación:** La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente. El precio a pagar tendrá como base el vigente para el plan al que el usted se encuentre afiliado al momento de la respectiva facturación y no incluirá suma alguna por el pago de los derechos de autor por ejecución pública. Por lo tanto, DIRECTV no es responsable por el pago de los derechos que se produzcan por la ejecución pública de obras protegidas que haga el cliente, a través del servicio(s). Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado. Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

**Comentario:** De acuerdo a lo estipulado por la Ley 23 de 1982 y el Decreto 3942 de 2010, cuando se realice la ejecución pública de obras se debe realizar el correspondiente pago de los derechos de autor. Esta obligación es cumplida por las compañías prestadores del servicio de televisión, sin embargo, es importante aclarar en el texto del contrato que la responsabilidad del pago de derechos de autor por la ejecución pública de obras no se extiende a la ejecución de las obras que realice el usuario del servicio, en especial, cuando el usuario sea un establecimiento abierto al público. Así las cosas, será obligación del establecimiento público (y no de la compañía que presta el servicio de televisión) pagar la remuneración que corresponda por realizar la ejecución pública de los derechos de autor.<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Sentencia C-282/97. Corte Constitucional. Esta sentencia señala que las habitaciones de hoteles no se consideran domicilio privado, en consecuencia no se exoneran del pago de los derechos de autor y conexos por ejecución pública. La obligación de pagar por los





- 3. Cláusula de Permanencia Mínima:** En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

**Comentario:** 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.

- 4. Cambio de Domicilio:** Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible y nos lo informe con quince (15) días hábiles de anticipación. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si está vigente. (Subrayado y cursiva agregado)

**Comentario:** Para no afectar la prestación del servicio y evitar quejas injustificadas de los usuarios, se recomienda que el usuario informe con anticipación el traslado de los equipos con el fin de que la compañía pueda verificar si existe cobertura en la nueva área informada. En caso de no existir, se podrá informar al cliente con anticipación para que éste decida si lo termina o cede.

- 5. Larga Distancia (Telefonía):** Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o el que usted defina de manera predeterminada.

**Comentario:** Teniendo en cuenta que algunas compañías como DIRECTV no prestan el servicio de telefonía de larga distancia, se propone permitir que este espacio pueda ser utilizado para extender el espacio en blanco disponible para incluir la caracterización del servicio u obligaciones propias de cada operación.

- 6. Suspensión del servicio:** Se solicita agregar el siguiente texto: Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso

---

derechos de autor se causa no sólo por la ejecución pública de música en las áreas comunes del hotel, sino también por la que se realiza a través de los televisores y radios ubicados en las habitaciones.



DIRECTV COLOMBIA LTDA NIT. 805.006.014-0 Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 FAX: (1) 219 7394 C.P: 110111 DIRECTV.com.co

Bogotá: Autopista Norte No. 103-60 PBX: (1) 651 6000 Cali: Avenida 6A N° 9-13 Tel: (2) 684 8170 Medellín: Calle 10 A No. 34-11 Local 1005 Hotel Diez Categoría Tel: (4) 319 6000 Fax: (4) 226 8521 Barranquilla: Carrera 50 N° 76-54 Tel: (5) 353 1420 Fax: (5) 353 1420 Ext. 2220 Bucaramanga: Ave. González Valencia N° 52-03 Telefax (7) 657 4443 - Chía: Av. Pradilla No.1 -12 Este Tel: 555 6585  
Línea de servicio al cliente 018000117711



fortuito. Así mismo, podemos suspenderle el servicio por falta de pago, actividades fraudulentas, uso indebido del servicio y comercialización del servicio sin autorización.

**Comentario:** El modelo de contrato elimina las causales bajo las cuales una compañía puede suspender el servicio con justa causa. Consideramos que debe mantenerse la redacción presentada con el fin de prevenir al cliente que el mal uso del servicio será motivo suficiente para terminar el contrato, así mismo, para que conozca las situaciones bajo las cuales no puede prestarse el servicio de forma adecuada.

- 7. Plan Caracterizado de Televisión:** Usted eligió un plan caracterizado de televisión. Ante cualquier modificación que hagamos a la parrilla de canales sin su autorización expresa, usted podrá terminar el contrato, aún en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

**Comentario:** El artículo 2.1.3.6. de la Resolución 5111 de 2017 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 en el modelo de contrato, ya 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 los operadores no tienen capacidad de maniobra.

En este orden de ideas, solo si el operador le otorga la posibilidad al usuario de acuerdo a su modelo de negocio, este podría escoger una oferta caracterizada, de lo contrario debería acogerse a la oferta general.

- 8. Espacio para introducir las cláusulas que cada operador necesite de acuerdo a las condiciones de negocio:**

**Comentario:** La convergencia 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. Teniendo en cuenta lo anterior y que el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones es una relación bilateral, donde ambas partes tienen derechos y obligaciones consideramos que el espacio dejado para agregar el clausulado que el operador necesite de acuerdo con las características de su servicio y negocio es muy poco, por lo que solicitamos que este espacio sea al menos una página más.





## 9. Contrato para servicios en modalidad pospago:

**Comentario:** Es importante que la Comisión aclare que el modelo de contrato propuesto solo aplica para los servicios en modalidad pospago y, adicionalmente, que para los servicios en modalidad prepago se encuentra la obligación de publicar los términos generales del servicio.

Esto con el fin de guardar congruencia con la simplificación de modelos de contratos ya realizada en los servicios de telefonía móvil, mediante el cual la Comisión consideró que *“se debe facilitar al usuario el acceso a condiciones generales del servicio prepago en lugar de establecer una formalidad adicional, por lo cual se aclara que para los usuarios de prepago no se utilizará un contrato personalizado como tal, sino que existirá un texto con las condiciones generales del servicio para esta modalidad, que se debe poner a disposición de los usuarios.”*<sup>5</sup>

Esperamos que nuestros comentarios puedan complementar la propuesta regulatoria que se analiza en este momento para el fortalecimiento de la competencia y el bienestar de los usuarios de los servicios fijos.

Atentamente,



**SERGIO VALDÉS**  
Gerente de Regulación

<sup>5</sup> CRC. Documento de respuestas a comentarios al proyecto de simplificación de los modelos de contrato de servicios móviles. 2014. Visto en:

[https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2014/Actividades\\_Regulatorias/Simplificacion/Resolucion/Respuesta\\_comentarios\\_simplificacion\\_contratos.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/2014/Actividades_Regulatorias/Simplificacion/Resolucion/Respuesta_comentarios_simplificacion_contratos.pdf)