



Santiago de Cali, 14 MAR 2017

400-UENT- 00204-17

Doctor  
GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA  
Director Ejecutivo  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Carrera 7 No. 77-07, piso 9  
Edificio TORRE SIETE – 77  
Email: rpu@crcom.gov.co

**ASUNTO:** Observaciones 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"

ALVARO JAVIER AGUDELO LOPEZ, mayor de edad y vecino de la ciudad de Cali, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.158.556, expedida en Usaquén, Bogotá D.C. actuando en mi calidad de Gerente de la Unidad Estratégica del Negocio de Telecomunicaciones de la Empresa Industrial y Comercial del Estado, prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios del Orden Municipal EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI - EMCALI E.I.C.E ESP, según Resolución de nombramiento GG-036 del 21 de enero de 2016 y acta de posesión No. 12 de la misma fecha, en desarrollo del estudio que se ha adelantado, se presentan observaciones al proyecto de resolución por medio del cual se establece un modelo único de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión.

Las siguientes observaciones se presentan dentro del término señalado en la agenda regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

1. Respecto al encabezado propuesto en el contrato modelo, es pertinente señalar que atendiendo a los principios de eficiencia y economía, la vigencia del contrato debería señalarse como indefinida. Esto considerando que como se establece en la regulación, el usuario es libre de retirarse en cualquier momento, siempre y cuando exista una solicitud expresa de su parte, no obstante, el limitar la vigencia del contrato a meses, generaría un esfuerzo adicional tanto en el usuario como en el operador, quienes se verían en la necesidad de celebrar

HEHEHEHE

14 MAR 2017

2


00204-17

nuevos contratos al vencimiento del termino inicialmente pactado, esto en el evento en el que el usuario decida no llenar el espacio de la prórroga automática indefinida.

Dicha situación, implica que tanto el usuario como el operador estén siempre pendientes de las fechas de finalización de la vigencia contractual para proceder a su renovación, lo que se podría evitar con una vigencia indefinida, en la que el usuario pueda retirarse cuando a su arbitrio lo desee.

2. De igual forma, manifestamos estar en desacuerdo con la obligación que se impone a los operadores, de usar el mismo contrato para cualquier modificación o trámite que se realice en el futuro por parte de usuario, pues esto generaría la suscripción de varios contratos firmados paralelamente. En este sentido, es posible que los operadores tengan problemas al momento de realizar cobros por no pago, pues sería necesario determinar cuál de todos los contratos suscritos es aquel que presta merito ejecutivo. Por lo anterior, se sugiere que las modificaciones, adiciones o demás solicitudes se realicen por un documento diferente al contrato.
3. Es importante, que en el formato propuesto, no solo se deje el espacio para la dirección de residencia del suscriptor, sino también es necesario que se especifique la dirección en la cual se prestará o instalará el servicio. Así como también es importante aclarar si el usuario tiene una actividad residencial, comercial o industrial.
4. En el mismo sentido, es importante que se proporcione dentro del modelo, un cuadro para los valores y características de los servicios adicionales, pues solo se menciona en la parte superior del modelo.
5. Se solicita que en el aparte referente a las principales obligaciones del usuario, se describan además de las señaladas, las siguientes: a. *"informarse adecuadamente del plan contratado antes de firmar el contrato."* b. *"informar sobre cualquier falla que tenga el servicio al operador"* c. *"hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador."*
6. En el aparte de compensación, es necesario aclarar que las compensaciones aplicaran cuando se trate de fallas por la deficiencia en el servicio imputables al operador.
7. En el aparte de modificaciones, se solicita adicionar lo siguiente *"no obstante, usted tiene derecho en cualquier momento a la modificación del plan escogido. El nuevo plan será activado en el periodo de facturación siguiente, para lo cual*

U. 

U. 



00204-17

14 MAR 2017

3

*deberá presentar solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles antes del corte de facturación."*

8. En lo concerniente a la suspensión, es pertinente adicionar que "Si existe una cláusula de permanencia mínima el periodo de esta se prorrogara por el tiempo que duro la suspensión." De igual forma aclarar que los 2 meses son continuos o discontinuos.
9. En el titulo referenciado como "Plan caracterizado de televisión" se vislumbra que es necesario que se conceda la opción al usuario de manifestar si desea o no un plan caracterizado, y por tanto deben de adicionarse dos casillas, en las que el usuario pueda escoger entre una de las 2 opciones.

Agradezco su atención y espero que los aportes presentados sean considerados por esa comisión.

Atentamente,

ALVARO JAVIER AGUDELO LOPEZ  
Gerente Telecomunicaciones EMCALI

**NOTIFICACIONES:** Se recibirán en la Av. 2a norte No. 7n-45 piso 11, Edificio boulevard del Rio, en la ciudad de Santiago de Cali.  
Correo electrónico: [ajagudelo@emcali.com.co](mailto:ajagudelo@emcali.com.co); o [ratorres@emcali.com.co](mailto:ratorres@emcali.com.co)  
Teléfono: 8998002

Copias: Dr. JAIRO ANDRÉS RFEVELO MOLINA, Secretario General; Ing. ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ, Gerente de Área Comercial y Gestión al Cliente; Dra. LILIANA DE LA CRUZ SERRANO, Directora Atención al Cliente; Dr. FRANCISCO JOSE GRUESO SANCHEZ, Director Operaciones Comerciales; Dr. RAFAEL SALAS ANTELIZ, Director Comercial; Dra. ANA MARIA BENJUMEA, Jefe Dpto. Planeación TELCO; Dr. JUAN CARLOS DELGADO MARTINEZ, Coordinador Área PQR's; Dr. RAMIRO ALBERTO TORRES M, Jefe Dpto. de Regulación.

Proyectó y elaboró: Comité de Regulación conjunto

MEHHEHEHEHE

