



COE_69853

Bucaramanga, 14 de marzo de 2017

Señores
Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-
Calle 59 A bis No. 5- 53 Edificio Link Siete Sesenta Piso 9
Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios proyecto regulatorio de contrato marco de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción.

Cordial saludo,

Estando dentro del término concedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la presentación de comentarios al Proyecto regulatorio que persigue establecer un contrato único o marco para la adquisición de servicios fijos de Telefonía, Internet y televisión por suscripción, nos permitimos poner a su consideración las siguientes inquietudes, interrogantes y/o sugerencias:

1. Cuando se trata de un paquete de servicios que involucre diferentes operadores en un mismo plan, cómo se debe identificar esta 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., 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 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 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 refiera a incrementos tarifarios.

Bucaramanga- Colombia.
Calle 36 # 14-71 Centro Tel: (7) 6309258
www.telebucaramanga.com.co

5. Se recomienda incluir en terminación del contrato las demás causales permitidas en el Régimen de Protección al Usuario de Servicios de Comunicaciones: 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 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 que 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.”*

Atentamente,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Juan Felipe Reyes Martínez', written in a cursive style.

JUAN FELIPE REYES MARTINEZ
SECRETARIO GENERAL