

116751100G- 083

Bogotá, 16 de marzo de 2017

Doctor  
**GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA**  
Director Ejecutivo  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Calle 59A Bis No. 5-53

**Asunto:** Proyecto Regulatorio por medio del cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y /o televisión por suscripción

Respetado doctor Arias:

Atendiendo la invitación extendida por la Comisión para realizar comentarios a la propuesta regulatoria por medio de la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y /o televisión por suscripción, a continuación presentamos los comentarios correspondientes.

En primer lugar vale la pena señalar que consideramos de vital importancia la iniciativa de simplificación que se pretende realizar, sin embargo es importante señalar la importancia de guardar coherencia con las disposiciones recientemente expedida por la Comisión en la Resolución 5111 de 2017 a fin de que se permita la aplicación y evaluación de estas medidas sin que se implementen medidas adicionales a las allí establecidas.

En relación con el proyecto regulatorio y el modelo de contrato puesto a disposición nos permitimos realizar los siguientes comentarios:

Respecto del **acápite de “suspensión”**, se establece que para la suspensión voluntaria de los servicios, el usuario puede efectuar la correspondiente solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que quiere suspender. Proponemos que frente a la solicitud de suspensión del servicio se tenga en cuenta un plazo de 3 días hábiles de antelación al corte del ciclo de facturación, plazo que ha sido adoptado por la CRC en la resolución 5111 de 2017 en los artículos 2.1.8.3 respecto de la terminación del contrato; 2.1.8.4 respecto de la cancelación de servicios; y 2.1.10.5 respecto de la modificación de planes tarifarios.

En relación con el módulo “cómo comunicarse con nosotros”. El proyecto indica que la **línea gratuita de atención** presta servicio las 24 horas del día. Sin embargo las horas de disponibilidad diaria de la línea gratuita de atención fueron reducidas por el artículo 2.1.25.3 de la resolución 5111 de 2017, por lo que la redacción de la cláusula contractual que menciona el horario de atención de la línea de atención, debe ser ajustado a lo establecido

en la recientemente expedida resolución, situación que también aplica para el modelo de contrato de servicios móviles.

En el Módulo “**si no está de acuerdo con la respuesta**”, pareciera que todas las PQR son objeto de recurso de apelación ante la SIC, sin embargo, tal recurso resulta procedente solo en los 5 casos que menciona el artículo 54 de la ley 1341 de 2009, por lo que se solita que el modelo de cláusula sea ajustado a lo establecido en la ley.

Respecto del acápite de **larga distancia** se solicita eliminar el aparte que señala la posibilidad de definir de manera predeterminada el código de larga distancia, lo cual no encuentra soporte ni coherencia con la resolución 5111 de 2017 artículo 2.1.21.1 recientemente expedida, por lo que se sugiere eliminar esta posibilidad del contrato, tal como se hizo la CRC al adoptar el modelo de servicios móviles.

Por otra parte, consideramos poco conveniente y confuso dejar una cláusula para **planes caracterizados de televisión**, pues la realidad del mercado indica que este tipo de planes no son ofrecidos de esta manera por la mayoría de operadores de televisión por suscripción, tal y como está redactado pareciera que la regla general es la oferta caracterizada. Igualmente consideramos que esta condición debe dejarse solamente para aquellos operadores que tengan una oferta en esas condiciones y que las particularidades propias de dicha oferta, se establezcan en el espacio en blanco dispuesto para los operadores en el contrato.

En caso de que la CRC considere necesario dejar esta cláusula solicitamos se ajuste la redacción en el siguiente sentido: “si usted eligió un plan caracterizado...”

Se sugiere que en los recuadros establecidos en las condiciones comerciales se adicione uno para la descripción de servicios adicionales tal y como se estableció en el contrato de servicios móviles, por la importancia que tiene esta información tanto para los proveedores como para los usuarios.

Si bien el modelo de contrato señala un acápite para la cláusula de permanencia mínima, consideramos necesario dejar expresa una salvedad en el acápite de terminación, pues allí no se señala nada respecto de los casos en los cuales exista cláusula de permanencia vigente. Igualmente consideramos que para claridad y transparencia en la información de cara a los usuarios de permita replicar el recuadro de cláusula de permanencia mínima por cada uno de los servicios contratados.

Es importante precisar, que en el modelo de contrato no se determinan las condiciones para el incremento tarifario de conformidad con el artículo 2.1.10.2 de la Resolución 5111 del 2017, en el cual se indica expresamente que éstas condiciones deben quedar en el contrato, en este sentido se solicita se incluya una cláusula de manera que el operador pueda diligenciar para el procedimiento respectivo.

En ítem Información del Suscriptor, se debe tener en cuenta que para el campo Línea o número de usuario de Internet, se desconocen en el momento de la solicitud del cliente,

después de ingresada la solicitud del producto (línea básica, banda ancha) se asigna el número de línea que se le va a instalar al cliente o el usuario internet.

Respecto de la aceptación del contrato mediante firma o cualquier otro medio válido consideramos que la CRC debe definir en concordancia con la Resolución 5111 de 2017, que la suscripción o aceptación de los términos del contrato se circunscriba exclusivamente para canales físicos, por lo cual sugerimos que se deje de manera expresa la posibilidad de obtener dicha autorización través de otros medios como los digitales, y a través de cualquiera de los medios de atención señalados en la regulación vigente.

En tal sentido, es necesario indicar que la firma puede ser sustituida por medios equivalentes de aceptación de la voluntad contractual por parte de los usuarios, como lo son los formularios electrónicos o grabaciones de audio.

Finalmente vale la pena señalar que se establece una disposición según la cual el usuario debe acercarse a las oficinas de los operadores con los equipos de telecomunicaciones que no use, y entregarlos allí. Sobre este punto vale la pena señalar que esta disposición contiene una obligación nueva y excesiva para los operadores que obligaría la implementación de infraestructura para recibir (toda clase y en todo momento), equipos electrónicos en desuso.

Adicionalmente consideramos que esto desnaturaliza la actividad principal de las oficinas de atención al cliente, en desmedro de la calidad en la atención, de la imagen corporativa de los operadores, e inclusive en la comodidad y seguridad de los usuarios en las oficinas de atención.

Atentamente,

  
**NATALIA GUERRA CAICEDO**  
Directora de Regulación