



Bogotá, D.C., 14 de marzo de 2017

Doctor

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9 Bogotá D.C.

Ciudad

Ref: Comentarios proyecto de Resolución CRC *“Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción (...)”*.

Estimado Dr. Arias

Reconocemos la importancia que reviste para la industria TIC y de TV, el contar con un modelo simplificado de contrato, de manera que se facilite la relación usuario – proveedor; y que el usuario conozca tanto sus derechos como sus deberes.

En este sentido, coincidimos con la Comisión en que el objetivo de la regulación a expedir debe estar orientado a simplificar el lenguaje, contenido, y forma de los contratos, sin que esto implique dejar por fuera del modelo de contrato, aspectos relevantes de la relación los cuales serán objeto de los presentes comentarios.

Con el propósito de contribuir con el presente proyecto regulatorio, a continuación enviamos nuestros comentarios generales al proyecto regulatorio:

- 1. La CRC debe garantizar la protección de los derechos a todos los usuarios de servicios audiovisuales y de telecomunicaciones a través de cualquier plataforma**

Como se expuso a la CRC en el proyecto de modificación del Régimen de protección de los derechos de los usuarios, con el auge de la economía digital los servicios de telecomunicaciones pueden ser prestados por actores tradicionales de TIC (fijos y móviles), de televisión, y por algunos OTT.



Bajo esta perspectiva los usuarios de servicios de telecomunicaciones y audiovisuales, no son únicamente aquellos que celebran un contrato para la prestación de servicios de televisión, telefonía o internet con operadores tradicionales.

Respetuosamente reiteramos a la CRC nuestra solicitud, de que extienda la protección de los derechos a todos los usuarios de servicios audiovisuales y de telecomunicaciones, independientemente de la tecnología y/o plataforma que se implemente para su acceso; en el presente proyecto echamos de menos la protección del usuario de televisión comunitaria, y de servicios de contenidos en cualquier plataforma (OTT).

2. Consideraciones preliminares frente al modelo de contrato único para servicios fijos.

Luego de realizar una juiciosa revisión del proyecto regulatorio mediante el cual la Comisión pretende simplificar el contrato de prestación de servicios fijos, encontramos que en el modelo de contrato propuesto se omitió la inclusión de algunas cláusulas que resultan fundamentales para garantizar la información y condiciones bajo las cuales se contrata el servicio. En virtud de lo anterior, nos permitimos relacionar las siguientes cláusulas para que sean consideradas dentro del proyecto:

- **Empaquetamiento:** A diferencia del Modelo de contrato de prestación de servicios móviles, en el presente modelo no se incluyó la posibilidad de seleccionar los servicios contratados (televisión, internet y telefonía fija). Esto dificulta el proceso comercial, en la medida que se desconoce que la regulación vigente (res CRC 3066 de 2011 y Res. CRC 5111 de 2017), admiten expresamente la posibilidad de venta de servicios individuales, al igual que ofertas empaquetadas en duo play, triple play y multi play.
- **Vigencia y prórroga automática:** La ausencia de esta cláusula traslada al usuario innecesariamente, la carga de suscribir nuevos contratos cada vez que se aproxime la fecha de vencimiento del contrato de prestación de servicios.
- **Conductas prohibidas:** Sugerimos que se incluyan enunciativamente algunas conductas prohibidas de aquellas consignadas en la regulación vigente de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones o en defecto de ello que se incluya en el modelo una remisión expresa a la norma de la regulación, que las consagra.



- **Comodato de los equipos entregados:** Se debe tener en cuenta que no es usual realizar contrato de compraventa de los equipos requeridos para acceder a estos servicios. Por ello, resulta necesario que se incluya expresamente una cláusula que le informe al usuario, que la propiedad de los equipos es del PRST y que el usuario tiene derecho a su uso y goce, bajo un esquema de contrato de comodato.

COMENTARIOS PARTICULARES

A continuación enviamos nuestros comentarios particulares al proyecto de resolución, para la simplificación del contrato de servicios fijos de telefonía, internet y televisión:

1. CONSIDERANDO

- *“Que la CRC en ejercicio de sus competencias, específicamente con el propósito de maximizar el bienestar de los usuarios² de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos³, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, **Llevó a cabo una revisión del contenido y forma, de los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción que actualmente celebran los operadores con sus usuarios, atendiendo a que dichos servicios son de carácter público y deben ser accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo**”.* (Negrilla fuera de texto)

Debe aclararse que aunque los servicios son accesibles en cuanto a su uso y goce, por toda la población sin distinción de edad, solo cuentan con capacidad para celebrar un contrato y obligarse los mayores de edad.

- *“Que a partir de lo anterior, se evidenció que actualmente los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, presentan deficiencias que dificultan al usuario, tanto ejercer **todos los derechos** que le asisten en virtud de la normatividad vigente, como comprender y recordar las condiciones allí dispuestas.*

*Que el presente proyecto pretende que los contratos de prestación de servicios se conviertan en un verdadero soporte de la relación operador usuario, una **herramienta de ejercicio de sus***





derechos, por lo cual se hace necesario formular reglas específicas relacionadas con el contenido y formato de los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos". (Negrilla fuera de texto)

Coincidimos con el Considerando del proyecto de resolución que se refiere a la simplificación del contrato como principal herramienta para el ejercicio de los derechos del usuario. Sin embargo de manera respetuosa solicitamos a la CRC que paralelo al ejercicio de derechos, se incluya una referencia expresa al cumplimiento de deberes del usuario; lo anterior en el entendido de que las relaciones contractuales de este tipo no son unilaterales, sino que comprenden el ejercicio de derechos y deberes por ambas partes que se obligan.

2. ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

"Las obligaciones contenidas en la presente Resolución serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a los operadores del servicio de televisión por suscripción, quienes deberán implementar el modelo de contrato incluido en el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "Anexo Títulos II" de la Resolución CRC 5050 de 2016". (Negrilla fuera de texto)

Reiteramos el comentario expuesto en la parte general del presente documento, en el que solicitamos de manera respetuosa a la CRC que el contrato simplificado aplique no solo para usuarios de servicios de telecomunicaciones y audiovisuales tradicionales fijos y móviles, sino a todos aquellos que usuarios acceden a los mismos a través de cualquier plataforma (OTT).

Asimismo, teniendo en cuenta que el régimen de protección de usuarios recientemente expedido cuenta con normas respecto a la prestación del servicio de televisión comunitaria, este servicio también deberá contar con un modelo de contrato simplificado para su prestación.

El modelo de contrato debe aclararse para contemplar servicios empaquetados por parte de diferentes proveedores, incluyendo servicios fijos y móviles. Tal y como se indicó en las consideraciones generales, es necesario incluir una cláusula que considere dichas especificaciones cuando el servicio es empaquetado.

3. ARTÍCULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN



“ARTICULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción, deberán adoptar el formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en los siguientes términos:

3.1. Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, de acuerdo con las obligaciones previstas en el capítulo 1 del Título II de Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

3.2. Para los casos de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: i) cambios de plan; ii) **renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada** o; iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales”. (Negrilla fuera de texto)

Es importante destacar que la renovación automática por cumplimiento de la vigencia pactada está consagrada en los contratos vigentes, motivo por el cual no implicaría una modificación de la relación jurídica y/o comercial entre las partes.

En este sentido no compartimos la apreciación de la CRC de que esta situación implica el cambio de contrato, ya que estaría infringiendo el acuerdo de voluntades vigente entre las partes. De conformidad con lo expuesto de manera respetuosa solicitamos a la CRC eliminar el concepto de “renovación automática por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada”, de las causales para la implementación del contrato simplificado.

Si no se tiene en cuenta lo anterior, por ejemplo, se dejarían sin vigencia las cláusulas de permanencia vigentes mayores a 1 año y por conceptos diferentes al cargo por conexión, en virtud de lo consagrado en el artículo 6 de la Resolución CRC 4930 de 2016.

4. ARTÍCULO 4. MODIFICACIONES AL CONTRATO

“ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 2.1.3.2. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

“MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados



expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

*Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le **entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.*** (Negrilla fuera de texto)

El artículo 2.1.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece en materia de modificación del contrato para servicios fijos, lo siguiente:

*“(...) Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquel en que se efectuaron, para el caso de servicios fijos el operador le **entregará por medio físico o electrónico (según elija el usuario), constancia de dichas modificaciones** (...)”* (Negrilla fuera de texto)

Consideramos que para el usuario de servicios fijos ha sido una buena práctica el contar con la constancia de las modificaciones del contrato, sin que esto implique el envío de todo el contrato, ya que le permite evidenciar claramente los cambios realizados.

De conformidad con lo expuesto de manera respetuosa solicitamos a la CRC que permita al operador el envío (por medios físicos o electrónicos) de la constancia de la modificación en los términos de la regulación vigente, o del contrato, según elija el usuario.

5. ARTÍCULO 6. FORMATO DE CONTRATO ÚNICO

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

“FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA 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 la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente



Anexo.

- (...) El proveedor u operador deberá mantener disponible la 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. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:
 - a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.
 - b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador, ingresando con su cuenta de usuario.” (Negrilla fuera de texto)

De manera respetuosa solicitamos a la CRC que permita el acceso al usuario al contrato actualizado, a través de la página web del proveedor y/o de la aplicación o medio tecnológico que para ello disponga el operador, o en su defecto aclarar en el documento de respuesta a comentarios, que el acceso por la APP equivale a la consulta a través de la página Web.

6. MODELO DE CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

A continuación enviamos nuestros comentarios frente al modelo único de contrato de servicios fijos:

- ENCABEZADO

CRC Comisión de Regulación de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$_____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del _____ (fecha firma contrato). El plazo máximo de instalación son 15 días hábiles.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *



De manera respetuosa solicitamos a la CRC que incluya una vigencia estándar del contrato de 12 meses contados a partir de la fecha de instalación, y no de la firma del contrato, por cuanto desde la instalación se materializan la mayoría de obligaciones entre las partes.

Asimismo es necesario que se elimine el campo para colocar fecha de instalación, y la afirmación de que “el plazo máximo es de 15 días hábiles” para evitar confusión al suscriptor, ya que este término puede variar por caso fortuito o fuerza mayor, o por acuerdo entre las partes (art. 2.1.10.1 Resolución CRC 5050 de 2016).

Finalmente, es preciso indicar que todos los servicios públicos tienen incluida una cláusula de renovación automática, ya que por su naturaleza es menos riesgoso incluirla, que dar por terminado el contrato a los 12 meses. Al ser esta una cláusula nueva para los usuarios y exclusiva para servicios TIC y de TV, podría tener un alto impacto para el usuario que la pacte y se olvide de su existencia, y a los 12 meses se le cancelen los servicios, o que por un error en el diligenciamiento no se marque la casilla; la existencia de lo consagrado en el artículo 2.1.8.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre terminación del contrato, es una salvaguarda suficiente para que el usuario cuente con un mecanismo y plazo idóneo para terminar el contrato (por cualquier medio de atención y antes de 3 días hábiles al corte de facturación).

- EL SERVICIO

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía fija Internet fijo Televisión

Servicios adicionales _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ___/___/___.

De manera respetuosa solicitamos modificar el contenido de esta temática por cuanto es muy



general, y no permite contar con los elementos esenciales que se requieren por parte del proveedor y el usuario, para la adecuada contratación de los servicios.

Asimismo, es preciso indicar que se debe eliminar (i) la afirmación de “usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado”, por cuanto esta obligación se encuentra contemplada en el ítem de principales obligaciones del usuario, y (ii) la fecha de activación del servicio, ya que como se expuso anteriormente, e término puede variar por caso fortuito o fuerza mayor, o por acuerdo entre las partes.

A continuación enviamos una propuesta de TELMEX que contiene los campos e información requerida, para que el usuario cuente con información suficiente sobre los servicios que contrata; a manera de ejemplo, es preciso que la contratación de servicios adicionales cuente con mayor espacio y detalle:

SERVICIOS ADQUIRIDOS

Televisión

Tipo _____ HD No. PVR No.

Otros Servicios _____

DECOS sin costo No. Arriendo DECOS con costo No. Total DECOS a instalar No.

Internet fijo Banda Ancha

Hasta Mbps

IPs Fija (Pymes) No.

Otros _____
 Incluye Claro Experto (PYMES)

Telefonía Fija

Líneas de telefonía No.

Plan LD _____

Minutos Plan LD No.

Otros _____ No.

Condiciones Plan LD en www.claro.com



- INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR	
Contrato No.	_____
Línea o número de usuario Internet	_____
Nombre	_____
Identificación	_____
E-mail	_____
Teléfono de contacto	_____
Dirección	_____
Municipio	_____
Departamento	_____

Con respecto al presente aparte, de manera respetuosa solicitamos que:

- La numeración del contrato debe ser un consecutivo pre-impreso, esto facilita la interacción y respuesta a diferentes requerimientos de interventorías y de autoridades competentes.
- Se elimine la referencia a la línea o número de usuario de Internet, ya que el momento de la venta no se cuenta con esta información.
- Incluir campo Nombres y Apellidos/ Empresa, ya que este formato aplicaría a personas naturales y jurídicas.
- Separar campo con tipo de documento de identidad e independiente del número del documento. En identificación falta discriminar tipología del documento de identificación (CC –CE-NIT-NE-PP-PD), con su lugar y fecha de expedición.
- Se solicita cambiar e-mail por correo electrónico, e incluir campo para teléfonos de



Contacto (Móvil – Fijo), y estrato. Es importante contar con el campo de estrato ya que existen diferentes impuestos, subsidios y demás que dependen de esta variable.

- En el campo de dirección se separare la dirección de instalación del servicio y de correspondencia, con su respectivo municipio y departamento.

A continuación enviamos nuestra propuesta en la materia, la cual solicitamos sea considerada para la realización de los ajustes pertinentes:

CIUDAD	FECHA
DATOS DEL SUScriptor	
Nombre/Empresa	
Cuenta No.	
Documento De Identidad	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
Número	Fecha Expedición
Teléfono Fijo	Celular
Correo Electrónico	
Dirección Correspondencia	
Dirección Instalación	
Estrato <input type="checkbox"/>	RED: HFC <input type="checkbox"/> FO <input type="checkbox"/>

• CONDICIONES COMERCIALES

CONDICIONES COMERCIALES	
Tarifa básica: Código de tarifa básica y descripción	Valor
Instalación: Código de tarifa de instalación y descripción Medio de cobro Estrato de correspondencia y código de tarifa de instalación	Valor
Tarifa adicional: Código de tarifa adicional y descripción Medio de cobro y tarifa de instalación	Valor
Valor total	



Con respecto al presente aparte, de manera respetuosa solicitamos que:

- Se permita dar cumplimiento al artículo 2.1.7.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre condiciones del paquete de servicios, donde se le deberá informar al usuario la tarifa del servicio empaquetada. La propuesta actual no permite que el usuario identifique el valor total del paquete.
- Se debe incluir el campo total a pagar por tarifa plena, total a pagar con promoción o tarifa especial, observaciones, y promoción y vigencia; esto se evidencia en la propuesta TELMEX.

Establecer como predeterminada la contratación de un plan general no caracterizado, y en caso de que el usuario decida contratar su plan de manera caracterizada, incluir expresamente los canales que componen dicha oferta caracterizada. Lo anterior teniendo en cuenta que la regla general es la venta de parrilla general, y la excepción es la caracterización por parte del usuario. En este sentido la presunción debe ser que se compra un plan general, salvo que queden expresamente en el contrato los canales que implican una oferta caracterizada de la parrilla.

- Se especifiquen los pagos por una sola vez, y los periódicos.

A continuación enviamos la propuesta TELMEX la cual solicitamos tener en cuenta para ajustar el formato de la CRC, con los siguientes campos:

TOTAL A PAGAR TARIFA PLENA S	TOTAL A PAGAR CON PROMOCIÓN O TARIFA ESPECIAL S
Observaciones:	
Promoción y vigencia:	



- PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN

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, aun en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Esta redacción le da a entender al usuario que siempre elige un plan caracterizado de televisión, en contraste con lo expuesto en el artículo 2.1.3.6 de la resolución CRC 5050 de 2016, donde se establece que el usuario puede elegir la contratación de una parrilla general o una caracterizada.

De conformidad con lo anterior, solicitamos a la CRC que modifique la redacción, para que se le informe al usuario que lo contenido en este ítem, solo aplica si contrata un plan con parrilla caracterizada; para ello se sugiere anteponer la palabra condicional “Si” a la redacción actual.

- PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

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.

Con respecto al presente aparte, solicitamos que se incluyan como obligaciones:

- ✓ En el numeral primero pagar “oportunamente” por los servicios prestados (...).
- ✓ Reportar oportunamente las fallas del servicio.



- CALIDAD Y COMPENSACIÓN

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios y cuando se suspenda a pesar de su pago oportuno. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecualidad

Con respecto al presente aparte, de manera respetuosa solicitamos:

- ✓ Aclarar que el valor compensado se reflejara en la facturación siguiente a la ocurrencia del evento que la originó.
- ✓ Modificar la redacción para que no se hable de “deficiencia” (en negativo), sino de indisponibilidad de la prestación del servicio, en los términos consagrados en la Resolución CRC 5050 de 2016.

- MODIFICACIÓN

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente en este contrato. Si esto ocurre usted tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Con respecto al presente aparte, de manera respetuosa solicitamos:

- ✓ Eliminar la referencia a “este contrato”, ya que la filosofía del mismo artículo es indicar como el mismo puede ser modificado, hecho que podría realizarse a través de los diferentes canales de atención, informando posteriormente las modificaciones.



- TERMINACIÓN

TERMINACIÓN

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ____ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Asimismo, usted puede cancelar cualquiera de los servicios contratados y le informaremos las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y actualizaremos el contrato.

También, si el operador no inicia la prestación del servicio en el plazo acordado, usted puede pedir la restitución de su dinero y la terminación del contrato.

Atendiendo a que al momento de la venta no siempre se cuenta con información del día exacto de la fecha de corte de facturación, solicitamos eliminar dicha casilla. El usuario contará con esta información al momento de recibir la primera factura o al contactarse a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

En el evento en que el contrato sea empaquetado, es necesario se aclare al usuario que de cancelar el contrato empaquetado perderá los beneficios asociados al paquete y deberá cancelar los servicios de manera individual.

Asimismo, solicitamos que se incluya en la presente información que el usuario puede dar por terminado el contrato, pero cuando tenga una cláusula de permanencia vigente, debe pagar los valores que estén pendientes por dicho concepto.

- PAGO Y FACTURACIÓN

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.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspendiremos 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 podremos reportar su deuda a los 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.



En la aceptación de la remisión de la factura por medios electrónicos no se ve como necesario que se incluya el número de cédula, la firma es una señal de manifestación expresa.

Asimismo, se solicita a la CRC modificar la redacción de “si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado”, ya que los plazos en los que los usuarios aparecen reportados, son establecidos por la Ley. Es decir que no se le debe generar al usuario la expectativa de que por realizar el pago, automáticamente queda fuera de las bases de datos de usuarios morosos.

- CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)	
1	Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días.
2	Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
3	Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para Internet y telefonía.
Si no está de acuerdo con nuestra respuesta	
4	Tiene la opción de insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa para los temas de Internet y telefonía. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación. Si su inconveniente se relaciona con el servicio de Televisión, envíe su queja a la Autoridad Nacional de Televisión informacion@antv.gov.co para que esta entidad ejerza las funciones de vigilancia y control pertinente

Es importante que se aclare que la línea gratuita de atención solo atenderá 24x7 horas, algunas temáticas puntuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.15.3 de la Resolución



CRC 5050 de 2016.

Por otra parte, es necesario que se aclare que para el servicio de televisión el usuario cuenta con la opción de presentar un reclamo mas no un recurso, en este sentido la redacción debería diferenciar entre reclamo y recurso cuando se trate de estos servicios.

Finalmente de manera respetuosa solicitamos aclarar que los 10 días hábiles para presentar recurso de reposición, se cuentan a partir de la fecha de la respuesta de la petición.

- COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que correspondera estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. 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 \$ _____

De manera respetuosa solicitamos que se elimine la diferenciación de medio alámbrico o inalámbrico, permitiendo que el operador defina los costos de reconexión de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

- FIRMAS

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido	
CC/CE	FECHA

En virtud de lo anterior solicitamos incluir: (i) el campo del nombre del usuario, firma y huella, y (ii) espacio para el nombre del vendedor y documento de identidad, (iii) ampliar el campo de



la cédula ya que es muy pequeño, en especial para aquellas de 10 dígitos.

- CLAUSULA DE PERMANENCIA

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

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/__
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$	\$	\$	\$	\$	\$
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$	\$	\$	\$	\$	\$

Esta opción debe ser modificada de manera que se establezca una casilla en la que el usuario indique si contrata con o sin permanencia. En caso de que la CRC decida no incluir este campo, deberá aclarar que el diligenciamiento de la misma implica que el usuario acepta la celebración del contrato con permanencia; a continuación enviamos una propuesta en la materia:

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

SI NO

Asimismo, es preciso indicar que la fecha de inicio de la cláusula depende de la fecha de instalación del servicio, la cual no se conoce con certeza al momento de la venta, motivo por el cual se solicita a la CRC eliminar los campos de “fecha de inicio de la permanencia mínima” y “fecha de finalización de la permanencia mínima”; el suscriptor podrá consultar esa información en su factura, o a través de los mecanismos obligatorios de atención, de conformidad con lo consagrado en el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.



- ESPACIO EN BLANCO PARA LOS OPERADORES

De manera respetuosa solicitamos a la CRC ampliar este espacio ya que resulta insuficiente para incluir temas como: incremento de tarifas, obligaciones adicionales, condiciones de empaquetamiento, etc.

7. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN

***“ARTÍCULO 6. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.** El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, en las condiciones previstas en la presente resolución, deberá ser implementado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por los operadores del servicio de televisión por suscripción, a más tardar el 1 de septiembre de 2017”.* (NSFT)

La expedición del contrato simplificado para servicios fijos se encuentra en fase inicial de comentarios por parte de los diferentes proveedores, motivo por el cual no se conoce con certeza cuáles serán los cambios finales que se realicen en la materia.

De conformidad con lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos a la CRC que otorgue un plazo de seis (6) meses para realizar su implementación, contados a partir de la expedición de la norma, de manera que los operadores podamos contar con un plazo de tiempo prudencial para realizar desarrollo técnicos, ajustar sistemas de información, aplicaciones, capacitar a la fuerza de ventas, ajustar procesos vigentes, registrar los contratos, entre otros.

Con lo anterior dejamos sentados nuestros comentarios, esperando que los mismos puedan aportar al proceso que adelanta la CRC.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales