



Bogotá, abril 25 de 2014

Doctor  
**CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
Ciudad

Asunto: Proyecto simplificación de contratos

Apreciado doctor **MÁRQUEZ:**

La Asociación de la Industria Móvil de Colombia, Asomóvil, se permite hacer las siguientes consideraciones en relación al proyecto de simplificación de contratos, sin perjuicio de los comentarios que en forma particular formulen sus compañías agremiadas Comcel, Movistar y Tigo.

La claridad y la transparencia en la relación con los usuarios es un objetivo prioritario y permanente de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles, en el cual se involucran importantes recursos tecnológicos y administrativos, así como constantes adecuaciones y ajustes en las plataformas y en los procesos, sobre la base de que se trata de un interrelacionamiento dinámico, susceptible de mejoramiento en los diversos aspectos que integran el servicio al cliente.

El propósito es el de facilitar la relación con los clientes, suministrando la información relevante a los propósitos de la prestación de los servicios que se contratan, utilizando los medios tecnológicos que coadyuven de manera eficaz a estos fines.

Sin embargo, tratándose de una industria altamente regulada, el proceso de elaboración y formalización de los contratos de servicio no depende exclusivamente de la determinación de los operadores en forma independiente, sino que al efecto deben atender las distintas previsiones que establecidas en el marco regulatorio, que ordenan incluso la inclusión de textos en forma obligatoria, que deben ser incorporados en los contratos, sin que le sea dado a las compañías considerar su conveniencia o inconveniencia para los objetivos de claridad y transparencia que orientan a las compañías.

De hecho, los contratos que se manejan por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles son en gran parte producto de las exigencias y previsiones establecidas por la regulación, que responde a un modelo de inclusión de la mayor cantidad posible de información, bajo la premisa de que con ello se aseguraba tener un usuario bien informado, que pudiera en este contexto ejercer de mejor manera la defensa y el reclamo de



sus derechos. En muchos casos, se incluyen en los contratos, por ejemplo, textos que la propia regulación contempla y que sin perjuicio de escribirse o no en el texto del contrato, aplican en favor de los usuarios por formar parte de un cuerpo legal que obliga a a su cumplimiento.

En este contexto, nos parece importante hacer algunas consideraciones respecto del proyecto regulatorio de simplificación de los contratos que adelanta al Comisión, empezando por señalar que las iniciativas que se trabajen con este propósito son compartidas por la industria, siempre que estas se ajusten a los principios de la autonomía de la voluntad y la libre competencia, consulten la realidad del mercado y se enfoquen efectivamente en aspectos que apunten directamente a la simplificación de los contratos.

### **1. Autonomía de la voluntad y libre competencia**

El proyecto regulatorio puede llegar a afectar la autonomía de la voluntad y la competencia al no permitir establecer las condiciones particulares de cada operador que caracterizan su oferta, tales como: servicios de valor agregado; contenidos y aplicaciones; *roaming* internacional y nacional, cesión de contrato, condiciones técnicas y políticas de uso; y equipos terminales.

Si bien a la Comisión le corresponde maximizar el bienestar de los usuarios, en ejercicio de sus facultades regulatorias también le corresponde incentivar la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios contenidos en la Ley 1341 de 2009.

Por ello, la Comisión no puede desconocer con el proyecto las necesidades de la prestación de estos servicios y el impacto que tendría la eliminación de dicha facultad.

### **2. Las medidas que se propongan deben consultar la realidad del Mercado**

El proyecto regulatorio obliga a la entrega y suscripción física del contrato prepago, en contravía de la dinámica propia de la industria y las necesidades del usuario.

No se encuentran en el documento soporte preparado por la Comisión estudios que demuestren la necesidad de que el regulador tome una medida drástica de intervención en el mercado, desconociendo que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones son los que más conocen sus derechos y hacen uso de las instancias de protección de sus derechos, en relación con otros mercados como financieros y salud

El trato enfocado a los servicios móviles, se encuentra en contravía de lo dispuesto por la Ley 1341 de 2009, que eliminó la clasificación por servicios, y propende por una oferta unificada de los mismos, teniendo en cuenta la convergencia y la realidad del mercado actual.



### **3. Traslados innecesarios del usuario a sede de la empresa**

El sector ha buscado herramientas que permitan al usuario apropiarse de las tecnologías de la información y las comunicaciones y evitar su traslado a la sede física de la empresa, de manera que sus reclamaciones y solicitudes sean solucionadas utilizando las diversas facilidades tecnológicas; sin embargo el proyecto en contravía de este objetivo obliga a que el usuario se deba acercar a los centros presenciales, desconociendo el uso de las TIC, actualmente implementadas

### **4. Medidas que no propenden por la simplificación de los contratos**

El proyecto regulatorio establece exigencias que no van encaminadas a la simplificación del contrato.

Por ejemplo, dispone que los contratos deben ir numerados según el número de la línea, circunstancia esta que no representa un avance en la simplificación de los contratos y por el contrario genera graves complicaciones a las compañías, pues su registro y archivo se efectúa por otros parámetros, como es el número del respectivo contrato.

Señala que el tamaño de la letra debe ser de 6 milímetros, lo que genera, en contravía del objetivo buscado, un contrato más extenso, ya que no es posible incluir todas las disposiciones necesarias que aseguren los derechos y deberes de las partes en el contrato.

Así mismo, se exige el límite de 14 palabras por renglón. Esta exigencia, sumada a la de un tamaño de letra mínimo de 6 milímetros, no permitirá la simplificación de contratos.

Por último, el proyecto demanda la creación de una aplicación que entregue el contrato al usuario en el momento que lo solicite. Adicionalmente, exige un código corto para entrega del contrato.

### **5. Contrato**

Considerando que la Comisión tiene la facultad de emitir concepto de legalidad y, en virtud de ello, atribuciones para realizar las observaciones puntuales de cada contrato, conforme a lo dispuesto en el artículo 22, numeral 17, de la Ley 1341 de 2009, a juicio de la industria el mecanismo de simplificación no debería ser el establecimiento de **formatos** por parte de la Comisión.

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta que para la Comisión ese mecanismo constituye una herramienta para el cumplimiento de dicho objetivo, nos permitimos adjuntar una propuesta de contrato trabajada por la industria para la consideración de la Comisión, en la cual se incorpora la experiencia de las compañías en la ejecución de dichos contratos.



La industria considera que el contrato debe conservar los siguientes contenidos mínimos que aseguren la protección de los derechos y obligaciones, tanto de los usuarios como de las compañías:

- Servicios contratados, precio y forma de pago
- Planes tarifarios
- Mecanismos de atención al usuario
- Derechos de las Partes
- Obligaciones de las Partes
- Contenidos y aplicaciones
- Peticiones, quejas, y recursos
- Duración
- Límite de endeudamiento
- Modificaciones a los planes tarifarios y al contrato
- Modificaciones a las tarifas
- Mérito ejecutivo
- Condiciones de Calidad del Servicio y procedimiento de compensación de que trata la regulación por falta de disponibilidad del servicio
- Perfeccionamiento

Así mismo, también consideramos que existen otros temas vitales que se manejan independientemente por cada compañía que también deben ir incorporados en la información que se presenta al usuario, como los siguientes:

#### **ANEXOS**

- Manejo de datos personales
- Servicios de valor agregado
- *Roaming* Nacional e Internacional
- Contenidos y aplicaciones
- Cesión
- Condiciones Técnicas
- Políticas de Uso Justo
- Equipos Terminales

#### **PORTADA O CARATULA**

- Información requerida del usuario
- Autorización de datos personales
- Reporte Centrales de Riesgo
- Factura Medio Electrónico
- Medio para recibir el contrato
- Notificaciones PQR



## 6. Contenidos del contrato previstos en al regulación

Finalmente consideramos importante que las previsiones que trae el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se ajusten a los contenidos que tendrían los contratos como resultado de la propuesta regulatoria y de los comentarios efectuados al mismo por la industria.

**“Resolución CRC 3066 de 2011. Artículo 13. Contenido del contrato.** Los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener, sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada servicio, las siguientes:

- a) El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato;
- b) Servicios contratados;
- c) Precio y forma de pago;
- d) Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio;
- e) Obligaciones del usuario;
- f) Obligaciones del proveedor;
- g) Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado;
- h) Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado;
- i) Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar;
- j) Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir;
- k) Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir;
- l) Causales de incumplimiento del usuario;
- m) Causales de incumplimiento del proveedor;
- n) Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes;
- o) Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQR–;
- q) Condiciones para la cesión del contrato;
- p) Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando este aplique;
- r) Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio;
- s) Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos;
- t) Mecanismos obligatorios de atención al usuario;
- u) Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos;
- v) Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos;
- w) Fecha de vencimiento del periodo de facturación”



Esperamos que los anteriores comentarios y la propuesta de contrato estructurada por la industria sean útiles a los objetivos de simplificación de los contratos para beneficio de los usuarios.

Cordialmente,

**CÉSAR BARRERA ÁVILA**  
Presidente

Anexo: propuesta de contrato

CRC	
Radicación :	*201431639*
Fecha :	25/04/2014 04:34:21 P.M.
Remitente :	ASOMOVIL
Anexos :	6 FOLIOS
Asunto :	PROYECTO SIMPLIFICACION DE CONTRATOS.



## **Contrato para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones**

**Partes:** xxx, con domicilio principal en Bogotá, D.C. y la persona natural o jurídica identificada como **Usuario que acepto el servicio, en adelante Suscriptor**, domiciliado según se indica en la solicitud de servicio o medio empleado para la celebración del contrato o su modificación.

**Primera. Servicios contratados, precio y forma de pago.-** xxx prestará, en las condiciones establecidas en los títulos habilitantes y las normas vigentes aplicables, los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios señalados en este contrato, y los que posteriormente acuerden. El **Suscriptor**, como contraprestación pagará en forma vencida o anticipada y por los medios de pago adoptados por xxx, las tarifas vigentes de los servicios prestados, de los cargos fijos y mensuales y de los demás servicios que sean cobrados, trasladados o facturados a xxx por el proveedor de estos servicios, tales como llamadas de larga distancia o por roaming internacional, u otros servicios adicionales, antes de la fecha de vencimiento señalada en la factura, en los lugares allí indicados. El periodo de facturación será de máximo un (1) mes calendario y su vencimiento será el señalado por XXX en la primera factura; XXX. En caso de mora en el pago, se causarán intereses de mora sobre la suma insoluta a la tasa máxima permitida por la ley y se cobrarán los costos de la cobranza judicial o extrajudicial. Igualmente, a través del presente contrato,

XXX podrá ofrecer servicios empaquetados, en cuyo caso se obliga a (i) facturar todos los servicios asociados a los servicios empaquetados contratados y (ii) ser el vocero para efectos de la recepción y traslado de las PQR, cuando a ello haya lugar. Por su parte, el Suscriptor entiende que el empaquetamiento implica unas condiciones y descuentos que se modifican si solicita la modificación del paquete adquirido; y que si por alguna razón no es posible prestar la totalidad de los servicios empaquetados, deberá escoger si continúa con los servicios que se puedan prestar a las tarifas que señale XXX, o resolver el contrato. El SUSCRIPTOR otorgará a satisfacción y a favor de XXX cuando ésta así lo solicite, garantía (s) suficiente (s) para asegurar el pago oportuno de las obligaciones a su cargo.

**Segunda. Planes tarifarios.-** Forman parte de los planes tarifarios las tarifas de los servicios ofrecidos y los suplementarios, especiales y complementarios para cada uno de ellos. La vigencia del Plan tarifario será de (x) meses a menos que se pacte otra duración por las Partes en el contrato o en la prestación de los servicios, sin perjuicio de la facultad de modificación de las tarifas de conformidad con lo previsto en este contrato. Las tarifas para iniciar la prestación del servicio, son las señaladas en el contrato.

**Tercera. Mecanismos de atención al usuario.-** Son las oficinas físicas, las oficinas virtuales (página web [www.xxx.co](http://www.xxx.co) y red social), la línea gratuita de atención al usuario,



o enviando un SMS con la palabra "QUEJA" al número 85432 (para servicios móviles).

**Cuarta. Derechos de las Partes.-** Además de los que consagra la regulación aplicable y vigente, el **Suscriptor** tiene derecho: **(i)** A solicitar la suspensión temporal del servicio en las condiciones definidas en este contrato y la regulación vigente. **(ii)** Al restablecimiento del servicio, en caso de falla o suspensión del mismo, y siempre que no se presente inviabilidad técnica o económica. **(iii)** A terminar el contrato en los términos previstos en este contrato y en la normatividad aplicable. Por su parte **XXX** tiene derecho además de las consagradas en este contrato: **(i)** A cobrar y recibir el pago oportuno por los bienes y servicios que presta y los que acuerde cobrar con el Usuario, incluidos los cargos por conexión, cargos fijos, cargos por concepto de reconexión, impuestos, mora y demás cargos a que haya lugar. Así como a efectuar el cobro judicial o extrajudicial de las obligaciones a su favor **(ii)** A ceder total o parcialmente el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones o los derechos derivados del mismo. **(iii)** A efectuar y a solicitar a terceros operadores de servicios de comunicaciones, la suspensión, corte o limitación de cualquiera de los servicios contratados, cuando el Suscriptor o Usuario cause daños o utilice indebidamente la red o el servicio. **(iv)** A inspeccionar, verificar y en general, ejercer las medidas tendientes a verificar los métodos de comunicación no autorizados al Suscriptor o Usuarios, respecto de los servicios contratados y de cualquier servicio de

telecomunicaciones o actividad inherente a éste, que presta **XXX** cuando la circunstancia lo amerite. **(v)** A que el Suscriptor o Usuario responda por la utilización del servicio en forma irregular o no autorizada. **(vi)** **XXX** podrá hacer ofertas que hagan presumir la manifestación de la voluntad del **Suscriptor** y en general, presumir esa manifestación de voluntad, siempre que dé cumplimiento a lo establecido por la regulación. **(vii)** A suspender y/o terminar el contrato cuando no se logre la verificación o comprobación de los datos o los mismos no corresponda a la realidad.

**Quinta. Obligaciones de las Partes.-** Además de las obligaciones y derechos establecidas en la ley, sus reglamentos, la regulación y otras disposiciones del presente contrato, las Partes se obligan a que la solicitud de servicios, este contrato y sus anexos prevalezcan sobre cualquier propuesta verbal o escrita anterior a su suscripción.. Además, **XXX** se obliga a: **(i)** prestar los servicios de telecomunicaciones y los demás servicios acordados, Suplementarios, especiales y complementarios en los términos señalados en la Cláusula Primera, bajo los estándares de calidad exigidos por los títulos habilitantes y por la regulación aplicable y vigente y las demás establecidas en la regulación. **(ii)** A garantizar el derecho del usuario a realizar portabilidad de su número, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente. Por su parte, el **Suscriptor** se obliga a: **(i)** pagar por los servicios prestados, así como otros conceptos





autorizados por el suscriptor relacionados o no con los servicios contratados, de acuerdo con lo señalado en la solicitud de servicio, este contrato y sus anexos; (ii) suministrar a XXXX información veraz, así como a mantener actualizada la dirección y correo electrónico suministrado a XXX; (iii) notificar a XXX por los mecanismos obligatorios de atención al usuario la pérdida o hurto de la tarjeta SIM y/o del equipo terminal; efectuada dicha notificación, XXX suspenderá el servicio hasta que el **Suscriptor** le notifique que dispone de una tarjeta SIM y/o del equipo terminal. (iv) responder por culpa levisima por el uso, los consumos y perjuicios que se llegaren a causar a XXX y a terceros, por actuaciones ilícitas o fraudulentas, en relación con equipos terminales y/o las tarjetas SIM no autenticables, cuya conexión haya solicitado; (v) no modificar, alterar o cambiar las características técnicas del equipo terminal, de la tarjeta SIM o USIM, del servicio o de la red; (vi) a cumplir las prohibiciones y deberes señalados en los artículos 4 y 5 del decreto 1524 de 2002, especialmente los de denuncia y no uso de las redes de información para la divulgación de material ilegal con menores de edad. Su incumplimiento acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002 o en sus modificaciones. (vii) El SUSCRIPTOR es el único responsable por el contenido y seguridad de la información que se curse a través de su red. XXX está exento de cualquier responsabilidad cuando la información transmitida por el SUSCRIPTOR esté prohibida por la ley, sea contraria al orden público o a las buenas costumbres, o

atente contra derechos de terceros o de XXX. El SUSCRIPTOR se obliga a indemnizar a XXX por cualquier daño o responsabilidad que le sea imputada directamente o indirectamente a XXX o a su personal.

**Sexta. Contenidos y aplicaciones.** Los contenidos y aplicaciones que el SUSCRIPTOR contrato a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS), tales como chistes, tarot, imágenes, aplicaciones entre otros, serán cobrados al SUSCRIPTOR a través de la factura de servicios XXXX. Estos servicios pueden ser presados de manera directa por XXXX o a través de terceros, caso último en el cual XXXX no será responsable por dichos servicios.

**Séptima. Peticiones, quejas, y recursos.-** El **Suscriptor** tiene derecho a presentar peticiones, quejas, y recursos ante XXX, a través de página web, red social, línea gratuita de atención, centros de atención y SMS dispuesto por la regulación y a que le sean resueltas en los términos previstos en la regulación y la Ley. El detalle sobre el procedimiento y trámite de peticiones, quejas y recursos, así como la dirección, teléfono, y página de Internet de la autoridad que ejerce control y vigilancia pueden ser consultadas a través de los mecanismos de atención al usuario.

**Octava. Duración.-** El presente contrato tendrá vigencia de un año contado (s) a partir de la fecha de activación del servicio, y una vez vencido ese primer año el contrato se



entiende prorrogado automáticamente por periodos iguales al inicial, salvo manifestación escrita del Suscriptor con diez (10) días de antelación al ciclo de facturación. **XXX** podrá dar por terminado este contrato, por el incumplimiento por parte del **Suscriptor** de cualquiera de las obligaciones a su cargo o resultantes de su ejecución o derivadas de una disposición legal o reglamentaria y adicionalmente las siguientes: **(i)** fuerza mayor o caso fortuito; **(ii)** dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con **XXX**; **(iii)** originar llamadas desde terminales no homologadas por la CRC; **(iv)** dar una utilización indebida de la red o del servicio; **(v)** alterar inconsulta y unilateralmente las condiciones contractuales de prestación del servicio; **(vi)** cuando se detecte mediante pruebas idóneas, u operaciones o actividades que permitan inferir que el **Suscriptor** está realizando métodos de comunicación no autorizados; **(vii)** dar o prometer a funcionarios de **XXX** o a un tercero, dinero o beneficios indebidos para obtener el servicio o para evadir el pago de las tarifas aplicables; **(viii)** exigir dinero u otras dádivas a terceros por el uso o explotación del servicio, a cualquier título, como el arrendamiento; **(ix)** por muerte o extinción de la personalidad jurídica **(x)** en el evento en que el suscriptor explote comercialmente el servicio sin autorización previa, expresa y escrita de **XXX** **(xi)** por reiteración de cualquiera de las causales de suspensión **(xii)** las demás causales establecidas por la ley, la regulación y este contrato.

**Novena. Suspensión o desactivación del servicio:** **XXX** podrá suspender el servicio, sin que por ello se considere incumplimiento del contrato, en los siguientes casos: **(i)** De común acuerdo entre el **Suscriptor** y **XXX** o a solicitud del **Suscriptor**. La suspensión no podrá ser superior a dos (2) meses consecutivos dentro de un mismo año calendario. **(ii)** Para hacer reparaciones técnicas o mantenimiento conforme a la regulación **(iii)**. Por incumplimiento del contrato por parte del **Suscriptor**. Tales como: **a.** La falta de pago o rechazo de pago de una (1) factura, dentro de los términos allí establecidos. Sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. **b.** Dar al servicio un uso distinto al declarado o convenido con **XXX**. **c.** Por cualquier alteración inconsulta y unilateral por parte del **Suscriptor**, de las condiciones contractuales de prestación del servicio. **d.** Por utilizar equipos o instalaciones que no cumplan con las normas técnicas y las condiciones de homologación que determine la autoridad competente o con equipos terminales alterados. **e.** Cuando por la utilización inadecuada a la red o al servicio se generen problemas de tráfico en cualquier servicio de telecomunicaciones. **(iv)** En prevención cuando en uso de las verificaciones y controles usados por **XXX**, se detecten posibles irregularidades en los consumos o en el uso del servicio. **(v)** Por fuerza mayor o caso fortuito.

Parágrafo. Durante la suspensión del servicio por hurto o por cualquier causa imputable al usuario, el Suscriptor pagará a **XXX** el valor del cargo básico del plan y los demás



servicios a los cuales se encuentre inscrito o la tarifa vigente para tal evento en caso de existir para el respectivo plan tarifario; cuando el Suscriptor solicite por escrito la suspensión temporal del servicio y la misma sea aceptada por XXX o en caso de suspensión por cualquier otra causa, el Suscriptor se obliga a pagar el cargo por reconexión del servicio y el valor de los servicios adicionales que puede seguir disfrutando durante el plazo de suspensión del servicio;

**Décima. Límite de endeudamiento.** XXX podrá evaluar la capacidad económica del **Suscriptor** y asignarle un cupo o límite de endeudamiento contra el cual el **Suscriptor** podrá utilizar el servicio en XXX. El **Suscriptor**, en todo caso, cancelará los valores de cualquier consumo efectuado excediendo el límite de endeudamiento. En el evento en que el **Suscriptor** haya utilizado íntegramente su límite de endeudamiento, XXX podrá suspender el servicio indefinidamente mientras el **Suscriptor** paga o garantiza a satisfacción de XXX las sumas adeudadas.

**Décima Primera. Modificaciones a los planes tarifarios y al contrato.-** Las modificaciones de los planes tarifarios y las demás modificaciones al contrato se podrán realizar dentro de los límites establecidos en la regulación y la ley

**Décima Segunda. Modificaciones a las tarifas.** XXX podrá modificar las tarifas. En caso de incremento no deberá superar xx por ciento (X%) de la tarifa vigente antes del

incremento, más un porcentaje igual al Índice de Precios al Consumidor en el año inmediatamente anterior.

**Décima Tercera. Mérito ejecutivo.-** Este documento presta mérito ejecutivo para hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en él. En consecuencia, las Partes acuerdan en forma expresa, que éste o las facturas enviadas al **Suscriptor**, constituirán título ejecutivo suficiente para que XXX exija por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo de aquel.

**Décima Cuarta. Condiciones de Calidad del Servicio y procedimiento de compensación de que trata la regulación por falta de disponibilidad del servicio.-** El **Suscriptor** declara conocer y aceptar que el servicio de telefonía móvil celular se presta en las condiciones establecidas en los en los respectivos títulos habilitantes así como en la regulación aplicable y vigente, en su área de cobertura de XXX de conformidad con la capacidad técnica de la red, y que este puede verse afectado sin responsabilidad de XXX por barreras tales como y sin limitarse a ellos, sótanos, ascensores, túneles, grosor de las paredes, dispositivos de bloqueo de señal instalados por terceros, o naturales como montañas, hondonadas, etc., conforme a la normatividad aplicable, el **Suscriptor** tiene derecho a recibir una compensación por las deficiencias que ocurran por la falta de disponibilidad de la red y/o deficiente prestación del servicio de voz en la red móvil, conforme a lo que establece la regulación



**Décima Quinta. Perfeccionamiento.-** La aceptación del Suscriptor del presente documento o la utilización que éste haga de los servicios contratados, constituye la aceptación del contrato en las condiciones antedichas.

**Parágrafo. XXX** se reserva el derecho de negar la prestación del servicio o de suspender el servicio que esté prestando, si el **Suscriptor** apareciere como deudor moroso de **XXX** por obligaciones adquiridas en virtud de otra relación contractual de prestación de los servicios de telecomunicaciones y de otros servicios especiales, complementarios y suplementarios.

**Décima Sexta.** Las condiciones técnicas, comerciales y jurídicas de los servicios estarán contenidas en cada uno de los

anexos y forma parte integral de este contrato.

**ANEXOS** (Depende de cada operador y de su oferta comercial)

- Manejo de datos personales
- Servicios de valor agregado
- Roaming Nacional e Internacional
- Contenidos y aplicaciones
- Cesión
- Condiciones Técnicas
- Políticas de Uso Justo
- Equipos Terminales

**PORTADA O CARATULA** (Depende de cada operador)

- Información requerida del usuario
- Autorización de datos personales
- Reporte Centrales de Riesgo
- Factura Medio Electrónico
- Medio para recibir el contrato
- Notificaciones PQR
- Pagaré o Garantía solicitada por el proveedor