



VPJ-0128-14

Bogotá D.C., 25 de abril de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Calle 59 A bis No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9

Bogotá D.C.

Asunto: Comentarios de AVANTEL S.A.S. al proyecto regulatorio de Simplificación de Modelos de Contratos de Telefonía Móvil

Respetado doctor Márquez,

De conformidad con la invitación efectuada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, para presentar comentarios respecto del proyecto regulatorio del asunto, **AVANTEL S.A.S.** en adelante **AVANTEL**, dentro del término concedido, se permite manifestar lo siguiente:

1. El artículo 4 del proyecto de resolución, modificatorio del numeral 11.2 del artículo 11 de la resolución 3066 de 2011, aparentemente revive la obligación de entregar al usuario copia escrita del contrato, en papel, al momento de su suscripción, porque la redacción propuesta indica:

"Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo."

A cambio, para evitar confusiones, y mantener vigente la decisión adoptada en la Resolución CRC 3066 de 2011, se propone que la reacción sea la siguiente:

*"Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, **a través del medio físico y/o electrónico que elija el usuario**, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo."*

2. El artículo 5 del proyecto, modificatorio del artículo 12 de la Resolución CRC 3066 de 2011, relativo a la forma del contrato de prestación de servicios, establece que deben ser elaborados con letra no inferior a seis (6) milímetros y *fr* no más de catorce (14) palabras por renglón, para que sea fácilmente legible.

• Bogotá: Carrera 11 No. 93 - 92 - PBX: (571) 634 34 34 - Fax: (571) 610 84 94 • Medellín: Carrera 50 FF No. 7 sur - 51 El Rodeo - PBX: (574) 331 33 31 Fax: (574) 331 55 38

• Cali: Avenida 5 A N No. 23 N - 72 - PBX: (572) 660 38 22 - Fax: (572) 660 38 22 Ext.:1453 • Barranquilla: Calle 79 No. 49 C - 38 local 1 Centro Comercial Villa Fontana - PBX: (575) 360 63 62 - Fax: (575) 369 11 20

• Bucaramanga: Carrera 33 No. 47-41- PBX: (577) 647 80 20 - Fax: (577) 657 76 66 www.avantel.co

Al respecto, **Avantel** considera que la propuesta en este sentido resulta excesiva, pues actualmente los contratos de esta empresa están elaborados en letra de tres (3) milímetros y con no más de 16 palabras por renglón y son fácilmente legibles, por lo que se sugiere establecer esta parametrización en el proyecto regulatorio. Valga anotar que la CRC en el documento soporte de la presente iniciativa resaltó que los formatos de contratos empleados por **Avantel** se encuentran dentro del parámetro mas alto a nivel comparativo con los demás PRST en cuanto al análisis de Comunicación Visual.¹

Debe señalarse que la CRC adoptó esta determinación con base en ejemplares de contratos de otros proveedores móviles que resultaban ilegibles, en la medida en que se incluían más de 20 o 30 palabras por renglón, lo que en efecto, si dificulta su legibilidad, sin embargo, **Avantel** considera que las dimensiones propuestas, son suficientes para que el contenido del contrato sea fácilmente legible.

3. A su vez, el artículo 7, modificadorio del artículo 18 de la Resolución CRC 3066 de 2011, parece permitir la renovación automática de las cláusulas de permanencia mínimas una vez finalice el periodo inicial pactado:

"...además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima señalado usted deberá pagar los siguientes valores (tabla de valores, según el tiempo en meses de anticipación a la terminación)."

Adicionalmente, dado que mediante resolución CRC 4444 de 2014, la misma Comisión eliminó las cláusulas de permanencia mínima en contratos de servicios móviles, todos los aspectos de los formatos de contrato propuestos que tienen relación con este tema, deben ser revisados y ajustados.

4. La disminución en los plazos para la terminación, modificación o suspensión de los servicios incluida dentro de los artículos 9, 12 y 13 del presente proyecto de resolución no tienen ninguna justificación y si afecta todos los procesos internos de los PRST al momento de realizar estos trámites pues estas solicitudes de los clientes activan múltiples procesos concatenados (liquidación para facturación, cierre de la cuenta del cliente, verificación de la vigencia de la Cláusula de permanencia mínima, entre otros) que, con los plazos actuales que la regulación tienen es el tiempo justo para realizarlos sin que el cliente vea afectados sus derechos, pues tal como hay un plazo prudencial para la ^{4/x}respuestas de PQRs, los plazos actuales son apenas suficientes para ejecutar la

¹ Ver documento soporte página 77, en <http://www.crc.com.gov.co/index.php?idcategoria=65846>

• Bogotá: Carrera 11 No. 93 - 92 - PBX: (571) 634 34 34 - Fax: (571) 610 84 94 • Medellín: Carrera 50 FF No. 7 sur - 51 El Rodeo - PBX: (574) 331 33 31 Fax: (574) 331 55 38

• Cali: Avenida 5 A N No. 23 N - 72 - PBX: (572) 660 38 22 - Fax: (572) 660 38 22 Ext.:1453 • Barranquilla: Calle 79 No. 49 C - 38 local 1 Centro Comercial Villa Fontana - PBX: (575) 360 63 62 - Fax: (575) 369 11 20

• Bucaramanga: Carrera 33 No. 47-41- PBX: (577) 247 80 20 - Fax: (577) 657 76 66 www.avantel.co



solicitud del cliente. Se solicita a la CRC que se mantengan los plazos actuales de la regulación.

5. Según lo previsto en el Anexo III del proyecto de resolución, los PRST sólo pueden realizar modificaciones a los modelos de contrato, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, así como el color del encabezado de cada módulo y que en todo caso está última modificación estará sujeta a aprobación previa por parte de la CRC. A partir de lo anterior, **Avantel** tiene las siguientes inquietudes:
 - a. ¿Una vez los PRST adopten los modelos de contrato, deben remitirlos para aprobación de la CRC, para que emita un concepto de legalidad sobre los mismos, según el numeral 17 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009? Si el contenido del contrato de prestación de servicios móviles fue estrictamente regulado por la CRC, ¿qué sentido tiene solicitar su remisión para aprobación posterior por parte de la Comisión a todos los operadores? Avantel sugiere que el proyecto de resolución establezca que los formatos de contratos establecidos se entienden ajustados a la regulación vigente y por lo tanto no se requiere emitir un concepto de legalidad sobre éstos.
 - b. ¿Cuál sería el procedimiento para la aprobación de los contratos en este caso?
 - c. ¿A qué se refiere el proyecto con el "color del encabezado de cada módulo"? ¿Cuáles son los colores que pueden utilizarse en cada caso concreto?
 - d. ¿Qué información debe contener el QR (Quick Response Code) establecido en el encabezado de cada formato de modelo de contrato?
6. Igualmente, el Anexo III determina que el número del contrato del usuario deberá corresponder al número de la línea. Este precepto desconoce que la numeración es un recurso escaso y por tanto, los PRST, buscando optimizar este recurso, en muchas ocasiones reutilizan numeración inactiva para permitir ofrecer el servicio a un nuevo cliente, garantizando la obligación tal como lo exige la regulación de mantener el archivo del anterior cliente junto con todas las solicitudes que se hayan presentado durante el contrato, por lo que, establecer que el número del contrato sea el mismo número de la línea generará confusión y no podrá controlarse quién es el cliente actual de aquellos que hayan podido utilizar el mismo número telefónico. Además, ¿cómo se manejan los números portados si en cada operador puede llegar a tener el mismo número de contrato?. Se solicita a la CRC permitir que sea el PRST el que establezca el esquema de numeración de los contratos y en consecuencia *ha* eliminar tal exigencia en el proyecto de regulación.

• **Bogotá:** Carrera 11 No. 93 - 92 - PBX: (571) 634 34 34 - Fax: (571) 610 84 94 • **Medellín:** Carrera 50 FF No. 7 sur - 51 El Rodeo - PBX: (574) 331 33 31 Fax: (574) 331 55 38

• **Calí:** Avenida 5 A N No. 23 N - 72 - PBX: (572) 660 38 22 - Fax: (572) 660 38 22 Ext.:1453 • **Barranquilla:** Calle 79 No. 49 C - 38 local 1 Centro Comercial Villa Fontana - PBX: (575) 360 63 62 - Fax: (575) 369 11 20

• **Bucaramanga:** Carrera 33 No. 47-41- PBX: (577) 647 80 20 - Fax: (577) 657 76 66 www.avantel.co



7. Con respecto a los mecanismos de consulta de la versión actualizada del contrato, el proyecto dispone en los literales c y d del Anexo III, que los PRST deben mantener a disposición para consulta en su página Web, todos los contratos y modificaciones a los mismos, así como el desarrollo e implementación de una aplicación gratuita que permita esta consulta. **Avantel** considera que las medidas propuestas resultan excesivas, suponen una carga operativa a los PRST innecesaria e injustificada, además de que con los mecanismos previstos en los literales a y b se garantiza de manera efectiva el derecho del usuario a consultar las condiciones de su contrato. En consecuencia, se solicita la eliminación de los literales c y d del Anexo III del proyecto de resolución.

8. Es importante advertir que en todos los modelos de contratos, tanto para servicios prepago como postpago, se ha incluido una sección titulada ÚNICAS LIMITACIONES, dentro de la cual se indica que no es posible establecer controles sobre los parámetros de acceso a internet de los usuarios:

"La velocidad y acceso del servicio de internet, contratada no podrá ser limitada, pero puede verse afectada dependiendo de tu ubicación y del equipo que tengas."

Según esta redacción se excluye la **posibilidad de implementar restricciones de velocidad** de navegación o de capacidad de descargas en el acceso a internet, obligando manera tácita al ofrecimiento de internet ilimitado a todos los usuarios, en contravía de la resolución CRC 3502 de 2011 sobre neutralidad de red, particularmente a lo indicado en el artículo 9, PLANES DE ACCESO A INTERNET.

9. Ninguno de los modelos de contrato incluye cláusulas de renovación automática, en ningún caso, lo cual implica necesariamente tener que celebrar contratos al término de su vigencia con cada uno de los usuarios, lo cual conlleva a un desgaste operativo a cargo de los proveedores y la suspensión del servicio al usuario en el término de finalización del contrato, aún a pesar de su voluntad. **Avantel** quiere resaltar que la renovación automática no sacrifica el deber de información a cargo de los operadores y mucho menos, se equipara un periodo de permanencia mínima, por lo que respetuosamente sugiere a la CRC que establezca esta estipulación en los formatos.

10. **Avantel** solicita que los formatos de contratos incluyan la autorización del usuario no solo para el reporte a Bancos de Datos, sino también para la consulta de la información crediticia a los mismos por parte del PRST.

11. Con respecto al plazo de implementación de la medida regulatoria -previsto en el artículo 16 del proyecto de resolución- de tres (3) meses, contados a partir

• **Bogotá:** Carrera 11 No. 93 - 92 - PBX: (571) 634 34 34 - Fax: (571) 610 84 94 • **Medellín:** Carrera 50 FF No. 7 sur - 51 El Rodeo - PBX: (574) 331 33 31 Fax: (574) 331 55 38

• **Cali:** Avenida 5 A N No. 23 N - 72 - PBX: (572) 660 38 22 - Fax: (572) 660 38 22 Ext.:1453 • **Barranquilla:** Calle 79 No. 49 C - 38 local 1 Centro Comercial Villa Fontana - PBX: (575) 360 63 62 - Fax: (575) 369 11 20

• **Bucaramanga:** Carrera 33 No. 47-41- PBX: (574) 647 80 20 - Fax: (577) 657 76 66 www.avantel.co



de su entrada en vigencia, **Avantel** solicita a la CRC la modificación de dicho término a seis (6) meses, con el fin de realizar durante ese periodo las actividades logísticas necesarias al interior de las empresas para la adecuación de la papelería necesaria para poder cumplir con la regulación, así como para lograr agotar las existencias de papelería de contratos en este término, sin perjuicio del cumplimiento de la regulación vigente de la CRC.

En estos términos AVANTEL presenta sus comentarios sobre el proyecto publicado, a la espera de que los mismos contribuyan al análisis del tema.

Cordialmente,

XIMENA BARBERENA NISIMBLAT

Representante Legal Suplente

fr **AVANTEL S.A.S.**

• **Bogotá:** Carrera 11 No. 93 - 92 - PBX: (571) 634 34 34 - Fax: (571) 610 84 94 • **Medellín:** Carrera 50 FF No. 7 sur - 51 El Rodeo - PBX: (574) 331 33 31 Fax: (574) 331 55 38

• **Cali:** Avenida 5 A N No. 23 N - 72 - PBX: (572) 660 38 22 - Fax: (572) 660 38 22 Ext.:1453 • **Barranquilla:** Calle 79 No. 49 C - 38 local 1 Centro Comercial Villa Fontana - PBX: (575) 360 63 62 - Fax: (575) 369 11 20

• **Bucaramanga:** Carrera 33 No. 47-41- PBX: (573) 647 80 20 - Fax: (577) 657 76 66 www.avantel.co