



Bogotá, D.C., Abril 25 de 2014

Doctor
CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10.
simplificacioncontratos@crcom.gov.co
Ciudad

Ref.: Comentarios al proyecto regulatorio “Simplificación de modelos de contrato de Telefonía Móvil”

Respetado doctor Márquez:

A continuación encontrará los comentarios generales y particulares de COMCEL S.A. al documento soporte y a la propuesta regulatoria mediante la cual se propone establecer un modelo de contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles:

I. COMENTARIOS GENERALES DOCUMENTO SOPORTE

En primer lugar, queremos manifestar a la CRC que en nuestra condición de prestador de servicios compartimos el propósito del regulador de simplificar el contrato y con este fin presentamos los siguientes comentarios:

I.I. Extensión del contrato actual

El estudio realiza un análisis de los contratos actuales de los operadores móviles, concluyendo que los mismos son extensos e incomprensibles; sin embargo, es preciso advertir que la extensión de dichos contratos en gran medida obedece a la inclusión de múltiples disposiciones exigidas por parte de la Comisión, especialmente aquellas contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, como se indica a continuación:

*“(…) De esta forma, el nuevo régimen se constituye en garantía para el usuario que busca evitar el abuso de posición dominante de los proveedores respecto de los usuarios, desde la perspectiva de regulación ex ante a cargo de esta Comisión, para lo cual se ha hecho un ejercicio de simplificar la terminología utilizada en el régimen, haciéndolo más sencillo y de fácil comprensión para la ciudadanía en general para que el usuario conozca sus derechos y haga uso efectivo de los mismos, **en tal sentido se han contemplado medidas que fortalecen los deberes de información de los proveedores respecto de sus usuarios, desde el momento del ofrecimiento de los servicios y de la celebración del contrato y durante su ejecución**, así como se hizo una revisión general de los derechos a la luz del principio de favorabilidad del usuario, según el cual cualquier duda en la interpretación de las normas vigentes y las contenidas en los contratos celebrados por los usuarios, será entendida a favor de los mismos. (…)”¹ (Negrilla fuera de texto)*

En virtud de lo anterior, la Comisión consideró necesario incluir en el contrato toda la información relativa al contenido de los derechos de los usuarios, incluso con textos obligatorios exigidos en el Régimen de Protección de Usuarios.

Así las cosas, desde la expedición de dicho régimen, los operadores hemos manifestado la necesidad de simplificar el contrato y eliminar disposiciones que aumentan su extensión.

I.II. Autonomía de la Voluntad Privada y Libertad Contractual

Con la evolución del Estado Social de Derecho, se reconoce un creciente poder de intervención estatal en la economía para proteger el interés general, razón por la cual se han establecido limitaciones al principio de autonomía de la voluntad y a la libertad contractual, dentro de ciertos lineamientos constitucional y legalmente establecidos.



¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones. Documento respuestas a comentarios propuesta de régimen de protección de los derechos de los usuarios. Mayo de 2011. Página 20.

Reconociendo la procedencia de limitaciones al principio de la autonomía de la voluntad privada en las relaciones entre particulares, no podemos dejar de transmitir nuestra preocupación por la creciente intervención del Estado y de los organismos reguladores en todos los ámbitos de la actividad de telecomunicaciones que desarrollamos.

Como se mencionó en el punto anterior, por disposición regulatoria se han introducido múltiples disposiciones en el texto de los contratos para la prestación de servicios. Sin embargo, el presente proyecto, podría tener como resultado la total eliminación de la autonomía contractual, en la medida en que propone el texto íntegro del contrato a suscribir, delimitando de forma imperativa el marco del acuerdo de voluntades.

El proyecto elimina así la posibilidad de ofrecer condiciones esenciales que permiten a cada operador caracterizar su propuesta de servicio, incluyendo condiciones de servicios de valor agregado, de roaming internacional, de servicios de voz, contenidos y aplicaciones, entre otros. Así mismo, establece imperativamente las condiciones comerciales de ejecución del contrato, como las condiciones para la Cesión del Contrato, aspectos que deberían ser del resorte exclusivo del operador y no del regulador.

De igual manera, el proyecto se limita a incluir dentro de la propuesta de contrato, los derechos de los usuarios contenidos en el régimen de protección de usuarios, omitiendo injustificadamente toda mención a las condiciones técnicas, políticas de uso, prevención de fraudes y otras especificaciones definidas por el proveedor, que procuran garantizar la efectiva prestación de los servicios en condiciones técnica y comercialmente apropiadas.

Así mismo, es pertinente aclarar que el usuario también tiene obligaciones generadas dentro del acuerdo, que sin razón alguna han sido excluidas del modelo propuesto, lo cual hace que el operador no pueda exigir el cumplimiento de las mismas. A manera de ejemplo, se resaltan el pago de obligaciones, el suministro de información veraz y actualizada, la responsabilidad por actuaciones ilícitas o fraudulentas, el cumplimiento de obligaciones para evitar violación de normas asociadas a la pornografía infantil, los derechos de autor, seguridad de la red etc.



En virtud de lo anteriormente expuesto, es pertinente que el regulador tome en consideración que este proyecto se traduce en la completa eliminación de la autonomía de la voluntad en una relación entre particulares, hecho que a nuestro juicio, puede trascender las facultades contenidas en la Ley 1341 de 2009 y puede tener un efecto adverso en la competencia al unificar muchos elementos que podrían caracterizar la oferta de los distintos proveedores de servicios.

I.III. Restricción del Mercado

El proyecto contiene disposiciones que desconocen la realidad del mercado actual, impactando directamente el normal flujo de las relaciones comerciales entre proveedor y usuario, tales como:

✓ Contrato Físico

La Ley 1341 de 2009, dispone en su Título VI denominado Régimen de Protección al Usuario, la posibilidad de pactar condiciones contractuales a través de sistemas como Call Center, de la siguiente manera:

"(...) 3. Las condiciones pactadas a través de sistemas como Call Center, serán confirmadas por escrito a los usuarios, en un plazo no superior a 30 días. El usuario podrá presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a la notificación. (...)"

El proyecto pareciera proponer la **entrega física** de un contrato, eliminando la posibilidad de utilizar mecanismos tecnológicos para pactar condiciones contractuales.

De igual manera, el proyecto pareciera establecer la obligación de suscribir el nuevo formato de contrato, cada vez que el usuario solicite cualquier modificación, lo cual obstaculizaría injustificadamente el flujo de la relación comercial con el usuario, eliminando las distintas alternativas actualmente existentes para realizar el acuerdo de voluntades.



✓ **Condiciones de contrato Prepago**

Uno de los mayores impactos que se identifican en el proyecto, se encuentra en la aparente obligación de entrega de contrato en una relación prepago, apartándose de la realidad mundial en la cual dicha modalidad se caracteriza por su alta flexibilidad reflejada en la ausencia de contrato (entendido este como el documento físico que vincula al usuario con el operador) y la ausencia de factura.

No existe en el estudio publicado, argumentación alguna que permita concluir que se debe establecer la obligación de suscribir contratos en la modalidad prepago, afectando las condiciones actuales de comercialización de servicios de manera sustancial especialmente en lo relativo a los siguientes aspectos:

- ✓ Facilidad de acceso y masificación del Servicio
- ✓ Incremento del costo de adquisición del usuario prepago y potencial impacto en el precio del servicio
- ✓ Incremento innecesario del flujo de personas en Centros de Atención Presencial
- ✓ Obstáculos innecesarios en la comercialización del servicio
- ✓ Trámite adicional para el usuarios

Los anteriores aspectos, deben ser cuidadosamente considerados por la Comisión, pues resultan abiertamente contrarios a la intención de "simplificar" la relación con el usuario.

De igual manera, no existe en el estudio el soporte alguno de experiencias internacionales que fundamenten dicha disposición, teniendo en cuenta que la tendencia mundial es precisamente que dichas formalidades en contratos prepago sean eliminadas.

I.IV. Afectación de la unidad contractual

La eliminación de la clasificación por servicios de la Ley 1341 de 2009, encaminada a reconocer la convergencia de servicios prestados por el mismo proveedor, generó modificaciones contractuales en todos los operadores. Sin embargo, el proyecto parecería retroceder en el tiempo, estableciendo un

contrato especial circunscrito a servicios móviles, desconociendo la existencia de un contrato marco para la prestación de distintos servicios soportados sobre la misma plataforma tecnológica. En este punto, el documento también adolece de un análisis o soporte que justifique la limitación del alcance del contrato propuesto a servicios móviles o evalúe el impacto que dicha definición tendría en la relación con el cliente.

I.VI. Modificación del Régimen de Protección a Usuarios y otras disposiciones

En años recientes la Comisión ha sido especialmente activa en la expedición de regulación que de manera imperativa debió introducirse en los contratos, incluyendo disposiciones relacionadas con la protección de usuarios, al igual que disposiciones relativas a la calidad de los servicios, neutralidad tecnológica, seguridad, entre otros. En virtud de lo anterior, la propuesta debe aclarar la forma como se armoniza la propuesta simplificada de contrato con las múltiples disposiciones normativas que hacían parte y desaparecen del formato contractual.

II. COMENTARIOS PARTICULARES DEL ACTO ADMINISTRATIVO

Aunado a los comentarios generales anteriormente expuestos, es pertinente hacer mención específica a las modificaciones propuestas en el acto administrativo que incluyen disposiciones que modifican y afectan el esquema actual:

II.I. Forma del Contrato de Prestación de Servicios – Artículo 9

“ARTÍCULO 12. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, todo contrato, así como cualquier otra información suministrada por el proveedor sobre servicios adicionales a los originalmente pactados y a las que se sujeten los servicios prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a seis (6)



milímetros, y no ha de incluir más de 14 palabras por renglón, de tal manera que sea fácilmente legible, a través del medio que haya sido elegido por el usuario para recibirlo.

PARÁGRAFO. *Para los servicios provistos a través de redes móviles, deberán emplearse los modelos de contrato dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución.” (Negrilla fuera de texto)*

Si bien el proyecto se presentó como modificatorio de condiciones en servicios móviles, es claro que el mismo afecta a todos los servicios de telecomunicaciones, proponiendo disposiciones excesivas y sin precedentes, tales como exigir el número máximo de palabras por renglón y tamaño de letra mínimo, que podría generar que en los otros servicios de telecomunicaciones, los contratos se extiendan aún más, dado que subsisten las obligaciones regulatorias de inclusión de textos obligatorios en los contratos, para dichos servicios.

II.II. Contenido del Contrato – Artículo 6.

“ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO. *Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, y sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada uno de éstos, los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener lo siguiente:*

(...)

PARÁGRAFO 2. *Los proveedores de servicios de comunicaciones que presten servicios en la modalidad de prepago deberán poner a disposición del usuario el contrato al momento de adquirir el servicio.*

PARÁGRAFO 3. *Para los servicios provistos a través de redes móviles, deberán emplearse los modelos de contrato dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución.” (Negrilla fuera de texto)*

Sobre el particular, se reitera lo manifestado respecto a que las modificaciones recaen sobre todos los servicios de telecomunicaciones sin que exista soporte o estudio alguno al respecto.



De igual manera, se reitera la necesidad de aclarar que los proveedores que presten el servicio en la modalidad de prepago, deberán poner a disposición del usuario por cualquier medio idóneo, las condiciones de prestación del servicio.

De otra parte, en la propuesta de formato quedan excluidas además de las obligaciones de los usuarios, cláusulas de alta importancia que obedecen a normas de carácter civil y general como la autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo y manejo de datos personales, derivadas de la Ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008.

Así mismo, no contempla disposiciones que permitan a los proveedores realizar el cobro ejecutivo de obligaciones con fundamento en el contrato y los demás documentos soportes de la relación con el cliente para poder exigir por vía judicial el cumplimiento de las obligaciones dinerarias a cargo del usuario. También es de importancia que se mantenga la cláusula que presta mérito ejecutivo del contrato, con la finalidad de hacer exigibles las obligaciones y prestaciones contenidas en el mismo.

Lo anterior es de alta relevancia, toda vez que las exclusiones de estas cláusulas, dejan sin herramientas jurídicas a los operadores, para perseguir de forma eficiente el cumplimiento de las obligaciones a cargo del usuario.

II.III. Solicitud de Servicios – Artículo 8

“ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico y/o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

Para el caso de los servicios de telefonía móvil e internet móvil, el proveedor entregará, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, copia del



contrato con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio.

PARÁGRAFO. *En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.*

Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones.” (Negrilla fuera de texto)

Consideramos que los servicios de telefonía móvil e internet móvil no deberían ser objeto de un trato distinto de los demás servicios de comunicaciones, no resultando procedente incluir una obligación de entrega de una copia de contrato sin mediar solicitud expresa del usuario, contrario a lo establecido de manera general en el primer párrafo del artículo propuesto. En relación con este punto, es pertinente reiterar que la mayoría de las modificaciones contractuales se hacen de forma verbal y remota por los usuarios, resultando contrario al interés de simplificación, la exigencia de suministrar escritos de dichas transacciones.

II.IV. Modificación de Tarifas – Artículo 9

“ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS. *Los cambios de tarifas y de planes, únicamente entrarán a regir si el usuario es informado con al menos treinta (30) días de anticipación.*

En los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando, por lo menos, los incrementos

tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula.

En caso que el usuario no esté de acuerdo con el incremento o el proveedor incumpla con las condiciones para la modificación de las tarifas, el usuario tendrá derecho a dar por terminado el contrato de forma unilateral, dentro de los treinta (30) días siguientes a la facturación donde se dé a conocer las modificaciones.

No habrá lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo del plan, cuando se trate del incumplimiento de las obligaciones de información para la modificación del contrato.” (Negrilla fuera de texto)

La disposición propuesta es contradictoria, en la medida que propone incluir en los contratos la forma de modificación de las tarifas y los **incrementos tarifarios máximos anuales**, sin embargo en el segundo inciso dispone que con la simple manifestación de no estar de acuerdo con el incremento por parte del usuario, se puede dar por terminado el contrato unilateralmente, razón por la cual sugerimos se elimine la expresión “**En caso que el usuario no esté de acuerdo con el incremento**” y se mantenga exclusivamente que procede la terminación unilateral, cuando no se cumpla con los incrementos o modificaciones acordadas contractualmente.

De otra parte, consideramos que al incluir el contrato las especificaciones de modificación de tarifas e incrementos, hace innecesario que previo a la modificación de las tarifas se deba informar al usuario con 30 días de anticipación, dado que debido al número de usuarios y a los impactos que se generan en la operación cuando se realiza el proceso de incremento tarifario, dicha medida puede resultar altamente perjudicial para el proceso, máxime cuando dichas condiciones fueron acordadas y conocidas previamente por las partes.

II.V. Derecho de Peticiones, Quejas y Recursos – Artículo 11

“(…) c. En caso que el usuario que solicita atención, **luego de al menos cinco (5) intentos**, no responda la llamada del proveedor, realizados en intervalos de



tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario. (...)"

La propuesta regulatoria aumenta injustificadamente el número de intentos de tres (3) a cinco (5), cuando el usuario envía el SMS QUEJA, lo cual a nuestro juicio resulta excesivo, máxime cuando se ha manifestado a la Comisión, los inconvenientes y la falta de efectividad de las condiciones actuales del SMS QUEJA.

II.VI. Terminación de Contrato – Artículo 13

*"(...) El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha **solicitud con una anticipación de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación.** En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente. (...)"*

El proyecto modifica el término actual de 10 días calendario a tres (3) días hábiles para tramitar la desactivación; sin embargo en el formato de contrato indica que son tres (3) días Calendario. No obstante lo anterior, en cualquiera de los dos eventos, estamos frente a una reducción de término que genera dificultades operativas y administrativas para cumplir con la terminación del contrato, teniendo en cuenta que tres (3) días hábiles resultan un plazo muy corto, para que dentro de la operación se haga efectiva la solicitud, generando un alto riesgo que se genere el cobro en el ciclo de facturación siguiente.

Razón por la cual se solicita se mantenga el término actual, máxime cuando dicho término fue ampliamente discutido por el sector con la Comisión y la Superintendencia, para que se mantuviera en diez (10) días.



III. ANEXOS

En lo relacionado con la propuesta de los Anexos, se reiteran los comentarios anteriores y se relacionan los siguientes:

- El modelo propuesto no permite modificaciones al contrato, ni al color del encabezado, excepto con previa autorización de la Comisión, lo cual va en contravía de la autonomía contractual, para establecer aspectos necesarios dentro de cualquier relación contractual con el usuario. Así mismo consideramos que el manejo de imagen y marca es discrecional del operador y no debe ser autorizado por el regulador.
- **Exige que el número del contrato corresponda al número de la línea.** Este requerimiento no reconoce la operatividad de las empresas, afecta los actuales procesos y procedimientos previamente establecidos por cada operador. Es pertinente aclarar que el recurso numérico que es un recurso escaso y por tanto es de alta rotación, principalmente en los servicios prepago.

En virtud de lo anterior, el recurso numérico es continuamente asignado a un nuevo usuario, lo cual generará entonces, multiplicidad de usuarios con un mismo número de contrato.

De igual manera, se resalta que no es un mecanismo que permita efectivamente individualizar cada relación contractual con un usuario, razón por la cual, es pertinente que dicha numeración se mantenga dentro del resorte de cada operador.

- **Los mecanismos mínimos que deben incluirse para la entrega de contratos y nuevas condiciones:**

- i. **Pareciera establecer la solicitud de copia física a través de todos los mecanismos de atención definidos en la resolución.** La Comisión con dicha exigencia, estaría retrocediendo al esquema de entrega física del contrato, aun cuando existen otros mecanismos de atención al usuario como lo son los medios electrónicos y/o tecnológicos como Facebook, página web, Call Center, que impiden que dicha entrega se materialice físicamente.



- ii. **Solicitud de copia física o electrónica a través de SMS al código 85789.** El proyecto de acto administrativo crea el siguiente mecanismo para solicitar el contrato: *“Solicitud de copia física o electrónica, mediante un Mensaje Corto de Texto (SMS) enviado por el usuario al Código 85789. Para solicitar el contrato en medio físico el usuario deberá enviar la palabra “contrato”, y en caso de requerir copia electrónica deberá enviar la frase “contrato digital”.*

Sobre el particular, es pertinente aclarar que por parte de la industria, se han realizado altas inversiones económicas y humanas para tener disponibles la multiplicidad de canales actuales de atención al usuario, que a nuestro juicio, se considera que dichos canales son suficientes, para las necesidades de los usuarios. Así las cosas, es necesario que para la inclusión de este mecanismo se cuente con el estudio que fundamente dicha necesidad, dados los impactos que se desprenden de su implementación.

- iii. **Aplicación gratuita disponible para su acceso desde terminales móviles inteligentes, desarrollada e implementada por el proveedor.** Es una medida desproporcionada, desequilibrada y por fuera del alcance de las facultades del Regulador, teniendo en cuenta que el objeto de los PRSTM es prestar servicios de telecomunicaciones y no desarrollar aplicaciones y contenidos, máxime cuando el usuario ya cuenta con múltiples canales de atención efectivos.

➤ **Modelo Contrato bajo modalidad Prepago.**

- ✓ En primer lugar es necesario aclarar que se está generando una carga y a la vez un trámite adicional para el usuario de servicios en modalidad prepago, donde actualmente no se



encuentra diferenciado un contrato particular para servicios prepago.

- ✓ Se está limitando en el aparte "Contrato en la Modalidad Prepago" a los servicios de voz, SMS e Internet, quedando por fuera otros servicios como los de contenido, adicionales y de valor agregado.
- ✓ Al prohibir el ofrecimiento de planes limitados en velocidad y acceso, se está eliminando la posibilidad de diferenciar la oferta comercial, aspecto que va en contra de la libre oferta, libre competencia y libre elección del usuario del plan que desea contratar. Es pertinente resaltar que estas condiciones son las que caracterizan la oferta de cada operador, lo cual afecta la autonomía contractual, mencionada anteriormente.
- ✓ **Frente a la Prohibición de desactivación por no uso**, es preciso aclarar que el número no es del usuario y que por tratarse de un recurso escaso puede disponerse de él cuando no se haya generado tráfico entrante y saliente de voz y datos, ni active tarjetas prepago y no tenga saldos vigentes a su favor, por lo tanto dicha prohibición afecta el uso eficiente de los recursos escasos contemplada en la Ley 1341 de 2009.
- ✓ **En Calidad y Compensación.** Es necesario precisar que el envío de mensaje al usuario informando los minutos con los cuales se compensará al cliente, sólo aplica para el escenario de llamadas caídas.

➤ **Modelo Contrato bajo modalidad Pospago.**

- ✓ **Terminación.** Se está realizando una modificación al régimen de protección al consumidor. El término de tres (3) días calendario no es suficiente para que el operador valide las causas que generan la decisión del usuario de terminar el contrato; así mismo desde el punto de vista operativo, no es posible que dicha terminación sea excluida del ciclo de facturación en un término tan corto, como se indicó anteriormente.



- ✓ **Cesión.** Este es un elemento propio de la relación contractual usuario-empresa, que no tiene relación directa con el servicio, y por tanto debe ser libertad del operador ofrecer las condiciones en las que permite o no la cesión de contrato de usuario, incluida la facultad del operador para ceder el mismo.
 - ✓ **Modelo Contratos Múltiples Líneas.** Se desconoce la razón para establecer un contrato específico para varias líneas. Este aspecto de líneas adicionales debe simplemente ser incorporado por el operador bajo el modelo que requiera según su necesidad comercial.
 - ✓ No es entendible la razón por la cual se elimina la posibilidad de que el usuario utilice el servicio de roaming internacional.
- **En módulo 4 para proveedores de Telefonía Móvil diferentes a Operadores Móviles Virtuales:**
- ✓ **Respecto a la denominada “renuncia al recurso de reposición”:**

Si bien es facultativo del usuario renunciar a dicho recurso, el proyecto pareciera inducir al usuario para que no solucione en primera instancia sus diferencias en sede de empresa, generando que dicha reclamación llegue directamente a la Superintendencia, impidiéndole al operador su derecho de solucionar en su instancia, las diferencias contractuales surgidas con sus usuarios.

Esta exigencia adicionalmente va en contravía del proyecto de autorregulación que de manera conjunta y voluntaria los operadores junto con la Superintendencia, venimos adelantando para disminuir el número de recursos de apelación a trasladar. Así mismo consideramos que tal disposición contraría lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, en el que se dispone la procedencia del Recurso de Reposición.



En virtud de lo anteriormente expuesto, se exponen los comentarios y observaciones realizadas al proyecto publicado, esperando que sean de recibo para el regulador y por tanto analizados previo a la toma de decisión por parte de la Comisión, dado los impactos que la misma van a generar en el mercado móvil y en los usuarios.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales

CRC	
Radicación :	*201431733*
Fecha :	28/04/2014 03:23:58 P.M.
Remitente :	CLARO
Anexos :	
Asunto :	COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO SIMPLIFICACION DE MODELOS DE CONTRATO DE TELEFONIA MOVIL.