



Bogotá, D.C., 25 de abril de 2014

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

Ciudad

Asunto: Proyecto regulatorio "*Simplificación de modelos de contratos de telefonía móvil*"- Nuestros comentarios al proyecto de resolución y al documento soporte publicados por la CRC

Respetado doctor Márquez:

Dentro de la oportunidad prevista y en atención al proyecto regulatorio denominado "*Simplificación de modelos de contratos de telefonía móvil*", Colombia Móvil S.A. E.S.P. (en adelante Colombia Móvil) se permite presentar sus comentarios en relación con (i) el proyecto de resolución "*Por la cual se establece el modelo del contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones*" (en adelante el "Proyecto de Resolución") y (ii) el documento soporte denominado "*SIMPLIFICACIÓN DE MODELOS DE CONTRATO DE TELEFONÍA MÓVIL - Documento Soporte - Regulación de Protección a Usuarios*" (en adelante el "Documento Soporte"), ambos documentos publicados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC el pasado 25 de marzo de 2014.

En primer lugar, Colombia Móvil considera un paso importante que la CRC haya iniciado el proceso que busca simplificar los modelos de los contratos de telefonía móvil que se suscriben con los usuarios, lo anterior con el objetivo de brindar una mayor transparencia y claridad a favor del usuario y en relación con los servicios pactados, en la medida en que es una oportunidad para que se eliminen la cantidad de previsiones que deben estar en los contratos y que han sido establecidas por la misma CRC en anteriores modificaciones al régimen de protección a usuarios, las cuales han generado que dicho contrato tenga tanta información que no permite que el mismo sea más sencillo.

Colombia Móvil está de acuerdo con brindar mayor transparencia a la relación jurídica que se establece con los usuarios, puesto que esto redundaría en beneficios del sector, sin embargo, resulta necesario, que la propuesta incluya aspectos esenciales de la relación contractual puesto que no puede olvidarse por el regulador que el usuario también es

100



sujeto de obligaciones frente a la prestación de los servicios de telecomunicaciones que se contratan, lo cual es esencial no sólo para asegurar el respeto a las normas del derecho en materia de contratos aplicables a la relación jurídica entre el usuario y los PRSTMs, sino también para comenzar a construir usuarios responsables y educados en materia de telecomunicaciones. En este sentido, a continuación nuestros comentarios:

A. COMENTARIOS GENERALES

Una vez analizados los documentos que componen esta propuesta, surgen ciertas inquietudes que consideramos deben ser expresadas dada la oportunidad que ofrece la CRC.

Al respecto, si bien la búsqueda de mayores nivel de transparencia en la relación contractual entre usuario y PRSTM es un objetivo válido y propende por el bienestar de los usuarios, dicho fin no puede justificar la imposición de medidas que limiten la libertad que tienen las partes de acordar lo que consideren más adecuado según sus intereses, ni tampoco generar consecuencias negativas frente a los servicios a ser prestados.

Ahora bien, como se mencionó anteriormente, gran parte de la estructura y condiciones de los contratos actuales son resultado de acoger todas y cada una de las exigencias que la propia CRC ha dispuesto a través de la Resolución CRC 3066 de 2011 y sus modificaciones y que, respetuosamente consideramos en la mayoría de las ocasiones no han logrado el objetivo deseado. Por el contrario, dichos elementos han ocasionado que aumente el volumen de información presente en los contratos, generando de este modo que el usuario no haga una lectura adecuada de los términos y condiciones relevantes del contrato. En este sentido, la propuesta debe ir enfocada a eliminar gran parte de dichas condiciones.

De otra parte, si bien mediante este proyecto se dispone la aplicación de una simplificación de contratos, vemos con preocupación que se plantee en el proyecto una modificación implícita de otros aspectos contenidos en el régimen de protección de usuarios, en relación con los plazos para terminación, modificación o suspensión de servicios, entre otros.

Teniendo en cuenta el impacto de realizar una modificación al régimen de protección de usuarios, es importante mencionar que no existe soporte o estudios técnicos que sustenten adecuadamente la necesidad actual para que el regulador tome las medidas propuestas en este proyecto regulatorio relacionadas con esos aspectos. Adicionalmente, consideramos que lo que se debe perseguir por parte de la regulación, es la adecuada difusión del régimen para que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones conozcan sus derechos y hagan uso de todos y cada uno de los mecanismos contemplados

en dicho régimen, antes que disminuir tiempos ya establecidos impidiendo una adecuada atención a los usuarios por parte de los operadores.

En el mismo sentido dispuesto en el párrafo anterior, hemos encontrado que el proyecto regulatorio en referencia establece otras medidas que igualmente no contribuyen con la finalidad de simplificar los contratos. Al respecto, aspectos como la numeración de contratos, la determinación de un mayor tamaño de la letra de los mismos y el límite de palabras por párrafo, no generan disminución de la cantidad de información y de hojas del contrato, por el contrario, son exigencias que van a acarrear mayores costos desviando recursos que podrían utilizarse en otras áreas o inclusive que pueden llegar a impactar las condiciones económicas para la prestación de los servicios.

El proyecto también ha incluido ciertas medidas que buscan crear incentivos para que los usuarios se acerquen a los centros de atención presencial, lo cual puede llegar a afectar la atención eficiente que se presta en los mismos e incentivar que los usuarios no utilicen los otros medios de atención disponibles que pueden resultar más eficientes y efectivos, con menores costos para el mismo usuario, ya que no se tiene que trasladar. Dicha medida consideramos va en contravía del principio previsto en la Ley 1341 de masificación de las tecnologías de la información y las comunicaciones que busca incentivar el uso de nuevas tecnologías. Al respecto, debe tenerse en cuenta que el sector de las telecomunicaciones móviles en Colombia ha buscado y debe seguir buscando las herramientas que permitan al usuario obtener una atención de sus solicitudes a través del uso de las TIC, de forma que se evite su traslado a la sede física de su PRSTM y de tal forma que peticiones en general sean solucionadas a través de las múltiples soluciones tecnológicas disponibles actualmente.

En el mismo sentido, en relación con la obligación dispuesta en el Proyecto de Resolución que pretende que se haga entrega física al usuario del contrato del servicio prepago, no existe soporte que evidencie la necesidad de exigir la entrega física de dicho documento, dado que existen otros mecanismos como la página web del operador para que el usuario conozca sus derechos y obligaciones y las condiciones del servicio en estos casos.

B. COMENTARIOS PARTICULARES AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN

1. Artículo 1 del Proyecto de Resolución

El artículo 1 del Proyecto de Resolución estipula lo siguiente:

“ARTICULO 1. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto regular el contenido y formato de los contratos de servicios provistos a través de redes móviles, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.



Los formatos adoptados mediante la presente resolución recogen los principales aspectos de la relación proveedor-usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el proveedor de acuerdo con la ley y la regulación". (NFT)

En primer lugar, de la lectura del artículo anterior es posible identificar que el objeto del Proyecto de Resolución difiere sustancialmente del resto del contenido del mismo proyecto, teniendo en cuenta que éste pretende regular, no sólo el contenido y el formato de los contratos que se suscriben con los usuarios, sino que también busca realizar una modificación a otros aspectos del régimen de protección de usuarios consagrados en la Resolución CRC 3066 de 2011, sin que se evidencie estudios y soportes técnicos que sustenten cambios en relación con estos aspectos.

En segundo lugar, es importante mencionar que, el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones móviles es (y debe seguir siendo) un documento que contenga un acuerdo bilateral de las partes sobre las condiciones del servicio contratado. Dicho documento debe contener, no sólo los derechos de una de las partes, sino también las obligaciones pertinentes a cada uno de los sujetos contractuales, lo anterior con el fin de brindar claridad a ambas partes, promoviendo el mejor ejercicio de los derechos pero también el cumplimiento de los deberes.

Así las cosas, no es cierto que los formatos adoptados por la CRC en el proyecto regulatorio recojan los principales aspectos de la relación contractual entre usuario y PRSTM, ya que únicamente establece los derechos de los usuarios y las obligaciones PRSTM, dejando por fuera las obligaciones de los usuarios que se derivan de la relación jurídica que surge con la celebración del contrato para la prestación del servicio, en contravía de lo previsto en el régimen legal colombiano según el cual el contrato es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa, o por el cual ambas partes contratantes se obligan recíprocamente.

Igualmente, es necesario mencionar que los formatos que la CRC pretende establecer a través del Proyecto de Resolución, en ningún sentido reconocen las diferentes condiciones cada uno de los PRSTM puede ofrecer a sus usuarios en determinado momento, lo anterior debido a que pretende imponer un solo modelo o formato para todos.

2. Artículo 2 del Proyecto de Resolución - Ámbito de aplicación

El artículo 2 del proyecto de Resolución dispone lo siguiente:

"ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las obligaciones contenidas en la presente resolución serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones

móviles -PRSTM-, quienes deberán implementar los modelos contractuales incluidos en el Anexo III de la Resolución CRC 3066 de 2011. (SFTO)

(...)

En relación con el artículo antes citado, consideramos necesario mencionar que no existen argumentos o algún tipo de soporte que permita determinar la necesidad realizar un trato diferencial de los servicios de telecomunicaciones móviles en relación con los otros servicios de telecomunicaciones, más aún cuando el mercado busca que los servicios se presten de manera empaquetada para así lograr mayores beneficios para los usuarios.

3. Artículo 3 del Proyecto de Resolución - Condiciones para la implementación

El texto contenido en el artículo 3 del Proyecto de Resolución estipula:

“ARTICULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán adoptar los formatos de los contratos de servicios provistos a través de sus redes, en los siguientes términos:

2.1. Para nuevos usuarios de servicios móviles, en la modalidad de pospago o prepago, de acuerdo con las obligaciones previstas en la Resolución CRC 3066 de 2011 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

2.2. 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; y iii) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales”. (SFTO)

Para efectos de la implementación de los nuevos formatos, consideramos que el plazo previsto en el artículo 16 del proyecto no es suficiente, toda vez que dicha implementación supone la modificación de ciertos elementos y procesos técnicos, logísticos administrativos al interior de la compañía. Por lo tanto, solicitamos que el tiempo de implementación no sea inferior a ocho (8) meses, lo anterior de modo que se pueda garantizar el cumplimiento de la obligación y que no existirán efectos negativos de cara a los usuarios.

Por otra parte, de la lectura de lo dispuesto en el numeral 2.2 del citado artículo se desprende que se impone la obligación que el usuario suscriba un nuevo contrato en el evento en que se den renovaciones automáticas de los mismos, cuando ya tiene un contrato suscrito. Dado que la regulación permite las renovaciones automáticas y las mismas suponen la continuidad del contrato sin la necesidad de contar con la suscripción de un nuevo contrato y la presencia física del usuario como al inicio del contrato, con esta medida, vemos que la renovación perdería su carácter de automático o tendería a desaparecer. Esto iría en contra de la autonomía de la voluntad de las partes, así como



en contra del principio de libre elección que tanto predica el régimen de protección de usuarios.

Generalmente los usuarios no se presentan a los centros de servicio para renovar los contratos, entonces los siguientes interrogantes, qué pasa si no es posible lograr el cambio del formato tal como lo indica la medida? Se debe dejar de prestar el servicio al usuario? Lo que busca la CRC es eliminar implícitamente las renovaciones automáticas?

Sobre lo anterior consideramos que, en el evento en que la CRC pretenda establecer medidas que impliquen la novación de las obligaciones contractuales de las partes, dicha entidad debería ser más exacta en la descripción del fin que busca dicha medida.

4. Artículo 5 del Proyecto de Resolución - Forma del contrato de prestación de servicios

El artículo 5 del Proyecto de Resolución dispone:

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 12 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“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 reglón, 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.” (SFTO)

Al respecto, establecer que la letra mínima para la elaboración de los contratos y de cualquier otra información suministrada a los usuarios debe ser de 6mm y/o que un solo reglón no puede contener más de 14 palabras, son medidas que no contribuyen al objeto mismo del proyecto, que es la simplificación del contrato, puesto que no disminuirían la cantidad de hojas del mismo. Si bien el documento soporte señala que se evaluaron los contratos en relación con la cantidad de palabras usadas y otros aspectos de forma, señalando que:

“La densidad del contenido se refiere a la cantidad de palabras usadas en una sección del documento, es lo que mayor impacto tiene en términos de legibilidad. Este indicador lo dan la combinación de factores como altura de

línea, interletrado, tamaño de la fuente y longitud de la línea. Es vital encontrar un balance de estos tres elementos para el funcionamiento adecuado del contenido.

En este caso existe una relación matemática basada en la proporción aurea que determina de manera científica la relación perfecta de estos elementos.”

Es importante señalar que cualquier decisión del aumento de letras y límite de palabras por renglón debe considerar el gran contenido exigido en la regulación que obliga a los operadores a plasmar un sinnúmero de cláusulas que hacen mucho denso el contrato. Por lo tanto, el citado análisis no puede ser el único sustento para implementar esta medida, el mismo debe ser analizado de forma integral de modo que se tengan en cuenta todas las variables que exige la misma regulación.

Igualmente, observamos que el estudio se basó sólo en el contrato, por lo que no comprendemos cuál es la razón por la que se extiende la medida sobre el tamaño de letra y límite de palabras por renglón a toda la otra información que se suministre a los usuarios, lo cual es imposible de cumplir por las características propias de los otros trámites.

Sobre este punto es importante aclarar que, el tamaño de la letra no genera un incentivo para que el usuario haga una lectura detallada y/o comprensiva del contrato. Igualmente, que el tamaño de dicha letra en ningún sentido constituye una herramienta para que los usuarios puedan hacer valer sus derechos en relación derivados de la relación jurídica con el PRSTM. En el pasado la CRC ha regulado el tamaño de la letra de ciertos documentos o textos de los contratos (cláusula de permanencia mínima, planes tarifarios, etc.) y dichas medidas no han generado un beneficios a favor de los usuarios, lo anterior debido que la lectura de los contratos por parte dichos usuarios no depende del tamaño de la letra, elemento que en ocasiones pasa desapercibido. Las mismas consideraciones pueden realizarse en relación con el límite de 14 palabras por renglón dispuesto en el artículo antes citado, lo anterior debido a que es un tema netamente formal que varía únicamente de la configuración del formato del contrato usado por cada uno de los PRSTM.

Consideramos que ambas medidas pueden resultar exageradas y excesivas, y además vemos que no tienen fundamento o soporte técnico adecuado. Además, como ya se mencionó anteriormente, dichas medidas son ineficientes en el propósito de dotar al usuario de herramientas que le permitan conocer sus derechos, y en consecuencia, tampoco configuran un mecanismo que le permita defender dichos derechos.

120

5. Artículo 6 del Proyecto de Resolución - Contenido del contrato

El artículo 6 del Proyecto de Resolución dispone que *“Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones.”* (...)

Al respecto y en relación con el contenido que se propone debe estar presente en el contrato, es importante mencionar que el hecho que exista diferencia regulatoria entre los contratos para la prestación de servicios a través de redes móviles y aquellos prestados a través de redes fijas va en contravía del derecho a la igualdad que debe regir en cualquier tipo de medida regulatoria, que no tenga una evidencia de falla de mercado.

Adicionalmente, como ya fue mencionado anteriormente en este documento, establecer un modelo o formato de contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles vulnera el principio de autonomía de la voluntad y desconoce las condiciones comerciales que pueden ofrecer los PRSTM, así como las herramientas de protección de los derechos de los usuarios no establecidas en el régimen.

Ahora bien, respetuosamente consideramos que la CRC debe evaluar detalladamente el contenido del contrato que se propone bajo el Proyecto de Resolución, esto con el objetivo de verificar que dicho contenido no sea idéntico (o guarde gran parecido) con el contenido que actualmente está presente en los contratos y que se deriva de la gran cantidad de disposiciones de obligatorio cumplimiento impuestas por la propia CRC. Así mismo, es importante que dicha evaluación se realice con el objetivo que la regulación obedezca a la realidad de la industria, circunstancia que no se cumple con el Proyecto de Resolución actual toda vez que, por ejemplo en el caso de la obligación de suscripción de un contrato prepago, la CRC está desconociendo la esencia de los servicios bajo dicha modalidad, en los cuales no se acostumbra suscribir un contrato escrito ya que se celebra un contrato verbal perfectamente válido y que elimina por completo la necesidad de suscripción de un documento físico.

Sobre el punto anterior, es importante destacar que a la fecha ninguno de los usuarios prepago de Colombia Móvil ha presentado inconformidades relacionadas por la forma en que actualmente se celebra el contrato de prestación de servicios de este tipo. Si bien estos contratos no son celebrados con la suscripción de un documento físico, los usuarios prepago están protegidos y gozan de todos los derechos contemplados en el régimen de protección de usuarios, por lo tanto no existe fundamento que amerite la existencia de un contrato prepago que deba ser suscrito por los usuarios.



6. Artículo 7 del Proyecto de Resolución - Redacción clara y expresa de cláusulas de permanencia mínima

Por favor tenga en cuenta que, en virtud de la Resolución CRC 4444 del 26 de marzo de 2014, la propia CRC prohibió a los PRST móviles el ofrecimiento y/o establecimiento de cláusulas de permanencia en los contratos de servicios de telecomunicaciones móviles celebrados con los usuarios. En este sentido, el Proyecto de Resolución y las medidas regulatorias que se deriven del mismo deben ser coherente con lo establecido en la Resolución 4444 de 2014 y por ende no tiene sentido incluir una disposición sobre la redacción clara y expresa de las mismas.

7. Artículo 8 del Proyecto de Resolución - Solicitud de servicios

El artículo 8 del Proyecto de Resolución estipula:

“ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“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”. (SFTO)

(...)

En relación con la obligación antes descrita, debido a que siempre existirá una solicitud de servicio expresa de parte del usuario, la cual contiene las condiciones aplicables a dicho servicio, el usuario conoce dichas condiciones al momento de presentar la solicitud del servicio. En este sentido, la obligación de enviar un nuevo documento con la condiciones del nuevo servicio solicitado por el mismo usuario resulta innecesario y por ende no genera ningún beneficio adicional o sustancial. Por el contrario, el cumplimiento de esta obligación podría conllevar a que los usuarios se vean obligados en ciertos casos a desplazarse hasta a una oficina física del PRSTM, lo que supondría la imposición de un obstáculo al acceso de los servicios de telecomunicaciones, situación que va en contra de los postulados del Plan Vive Digital del Gobierno Nacional.

En virtud de lo anterior, se solicita a la CRC la eliminación de esta obligación del Proyecto de Resolución.

100

8. Artículo 9 del Proyecto de Resolución - Modificación de las tarifas

El artículo 9 del Proyecto de Resolución estipula:

ARTÍCULO 9. *Modificar el artículo 28 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:*

“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 periodos 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 periodo 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.”

Mediante el artículo antes citado, la CRC busca eliminar los incrementos tarifarios que actualmente se pactan en los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones y que permiten dar dinamismo a las modificaciones económicas que los PRSTM deben realizar de acuerdo con las condiciones de sus ofertas en el mercado. Colombia Móvil considera que esta eliminación es excesiva y no cuenta con el sustento necesario para establecerse, toda vez que de acuerdo con la autonomía de la voluntad que debe prevalecer en este tipo de relaciones jurídicas, los incrementos tarifarios pactados entre las partes en el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones móviles, son viables jurídicamente y en ningún sentido suponen un aspecto negativo de cara a los usuarios. Este tipo de prácticas son ampliamente usadas desde el punto de vista comercial y obedecen a una necesidad propia de los negocios que propicia elementos que permiten competir en el mercado. Por ende, la eliminación de dichos incrementos generaría un obstáculo a la competencia del mercado, situación que la propia CRC debe prevenir y evitar.

Por su parte, mediante el artículo en comentario la CRC igualmente adiciona obligaciones en cabeza de los PRSTM las cuales no tienen ningún tipo de fundamento y crean una nueva carga administrativa que tampoco crean un beneficio sustancial a favor de los



usuarios. Este es el caso de la obligación de informar a los usuarios (con al menos 30 días de anticipación) los cambios tarifarios a ser aplicados, obligación que no tiene sustento y que no tiene un beneficio particular a ser valorado. Medidas como estas podrían tener efectos negativos en el normal desarrollo de la competencia en los mercados, toda vez que podrían distorsionar dicha competencia y beneficiar a alguno de los actores del mercado.

9. Artículo 10 del Proyecto de Resolución - Prevención de fraudes

El artículo 10 del Proyecto de Resolución estipula las obligaciones de los PRSTM en relación con la prevención, detección y gestión de los fraudes que se presentan en virtud de la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles.

Al respecto, consideramos importante que dentro de dicha disposición la CRC también establezca la obligación de los usuarios de poner en conocimiento de las autoridades los fraudes que sean detectados y cuando los mismos puedan configurar conductas delictivas, lo anterior teniendo en cuenta que los preceptos constitucionales de colaboración con la administración de justicia y el principio de solidaridad, es deber de todo ciudadano dar aviso a las autoridades en caso de que tengan conocimiento de actividades que constituyan delitos, más aun cuando en el caso de los usuarios son los que primeros (y en ciertos casos los únicos) que conocen la comisión de los fraudes y por ende no se puede desconocer que su deber es reportarlo, so pena de incurrir en el hecho punible de omisión de denuncia

10. Artículo 11 del Proyecto de Resolución - Derecho de Peticiones, Quejas y Recursos

El artículo 11 del Proyecto de Resolución describe el derecho que tienen los usuarios de interponer sus peticiones, queja y recursos, así como los distintos medios por medio de los cuales dichas solicitudes deben ser recibidas y atendidas por parte de los PRSTMs. Dentro de los mecanismos descritos en dicho artículo se describe la posibilidad que tienen los usuarios de interponer peticiones a través de un SMS con la palabra "QUEJA" al código 85432.

Como ya ha sido manifestado por Colombia Móvil en el pasado, la compañía considera importante implementar y promover los mecanismos de atención de las peticiones, quejas y recursos de los usuarios, pero es importante reiterar que existen inconvenientes en relación con la obligación trimestral de los PRSTMs de enviar un SMS a sus usuarios, para recordar la posibilidad de interponer quejas a través de un SMS con la palabra "QUEJA" al código 85432.

Al respecto, la obligación trimestral antes mencionada genera traumatismos en la operación debido a: (i) el gran número de mensajes que deben enviarse y (ii) el volumen

100



exagerado de personal de la compañía que deben estar disponibles para atender los mensajes con la palabra “QUEJA” de los usuarios y comunicarse con cada uno de ellos en el término establecido, con lo cual se pueden estar disponiendo de recursos que podrían estar enfocados en otros aspectos de atención al usuario. Así mismo, el cumplimiento de la obligación antes mencionada no está logrando el fin para el cual fue previsto en la regulación, sino por el contrario, está siendo utilizado para fines distintos por parte de los usuarios tales como solicitudes de información o sencillamente para comprobar si dicho mecanismo funciona.

Por lo anterior, consideramos necesario que la CRC modifique lo dispuesto en el artículo 11 del Proyecto de Resolución con el objetivo de (i) eliminar la obligación de enviar trimestral un SMS a todos los usuarios informando la posibilidad que tienen de interponer peticiones, quejas y/o recursos a través de la palabra “QUEJA” al código al código 85432, así como (ii) **incluir la obligación de los usuarios de hacer uso de este mecanismo de presentación de solicitudes única y exclusivamente cuando verdaderamente requieran hacer uso del mismo para interponer peticiones, quejas y/o recursos, y no para motivos distintos a ellos.** Igualmente, consideramos necesario que se modifique el artículo propuesto con el propósito de (iii) reducir a tres (3) el número de intentos que el PRSTM debe realizar para hacer contacto con los usuarios que envían el SMS con la palabra “QUEJA” a través del código 85432, lo anterior debido a que la cantidad de intentos que actualmente deben realizarse es excesivo, constituye una carga administrativa bastante alta y en ciertos casos induce a que los usuarios abusen de esta herramienta.

11. Artículo 12 del Proyecto de Resolución - Suspensión temporal del servicio por mutuo acuerdo

En el artículo 12 del Proyecto de Resolución, la CRC dispone la posibilidad que tendrían los usuarios de solicitar la suspensión de los servicios de telecomunicaciones móviles durante un término de dos (2) meses cada año. Si bien Colombia Móvil comparte la utilidad que el usuario cuente la posibilidad de suspensión temporal, sin embargo es importante señalar que el término de tres (3) días hábiles propuesto para recibir la solicitud y ejecutar dicha suspensión no es suficiente, lo anterior toda vez que para lograr dicha suspensión se requiere adelantar un proceso interno que supone la interacción de un gran número de áreas al interior de la compañía.

En virtud de lo anterior, se solicita respetuosamente a la CRC ampliar el plazo dispuesto en el Proyecto de Resolución para recibir y ejecutar la suspensión temporal de los servicios solicitada por el usuario, lo anterior con el objetivo de disponer un plazo no menor a quince (15) días hábiles, de modo que pueda atenderse adecuadamente la solicitud y dado que no se advierte en el documento soporte un sustento adecuado para adoptar un término tan corto.

12. Artículo 13 del Proyecto de Resolución - Terminación del contrato

El artículo 13 del Proyecto de Resolución consagra la posibilidad que tiene el usuario de solicitar la terminación del servicio en cualquier momento, lo anterior con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario.

Igualmente, Colombia Móvil considera que esta medida es adecuada y beneficiosa para el usuario pero consideramos que el término dispuesto en el Proyecto de Resolución para que el usuario presente la solicitud de terminación (esto es, de tres (3) días antes del vencimiento del periodo de facturación) no es suficiente toda vez que se necesita de un tiempo mayor para agotar el proceso interno requerido para la adecuada terminación del contrato en el correspondiente ciclo de facturación. El término antes mencionado genera una carga administrativa y logística que los PRSTM, toda vez que en el trámite de este tipo de solicitudes concurren varias áreas de las compañías, incluyendo pero sin limitarse las áreas de servicio al cliente, facturación, cartera, entre otras.

En este sentido, con el objetivo de contar con el plazo adecuado para atender dicha solicitud, Colombia Móvil solicita que el término para la presentación de la solicitud de terminación por parte de los usuarios sea de diez (10) días hábiles antes del vencimiento del correspondiente periodo de facturación, término que actualmente está vigente bajo la Resolución CRC 3066 de 2011. Adicionalmente, dado que no se advierte en el documento soporte un sustento para modificar el plazo previsto actualmente en la regulación y adoptar un término tan corto.

13. Artículo 15 del Proyecto de Resolución - Modelos del Contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles

Mediante el artículo 15 del Proyecto de Resolución, la CRC propone la inclusión del Anexo III de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual a su vez contiene los modelos del contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles.

Resulta confuso que cada uno de los contratos cuente con un número de identificación que corresponda al número de línea, lo anterior teniendo en cuenta que esta línea eventualmente puede ser transferida a distintos titulares, situación que generaría la necesidad de modificar cada contrato específico numerado para que describa el nuevo titular de las líneas transferidas, situación que crea una carga operativa insuperable que supone la imposibilidad de realizar un efectivo archivo del contrato que adicionalmente generaría confusión y trazabilidad de las líneas.

En términos generales, la propuesta contenida en el artículo en referencia trae una serie de medidas que buscan ineficientemente establecer mecanismos especiales para que los usuarios presenten solicitudes en relación con los contratos que se celebran, pero que



únicamente van a lograr crear herramientas para que el usuario pueda abusar de sus prerrogativas bajo la relación jurídica derivada de la prestación de los servicios. La regulación debe si bien establecer mecanismos, debe ser proporcional y buscar también que en el ecosistema digital se logren usuarios responsables. Es así como, si el PRSTM actualmente se encuentra obligado a la entrega del contrato al usuario al momento de suscripción del mismo (o cuando medie solicitud posterior del mismo usuario), consideramos que no existe necesidad de establecer mecanismos adicionales de consulta. Así las cosas, teniendo en cuenta que no existe fundamento presentado por la CRC, no existe un sustento que justifique la implementación de dichas herramientas adicionales, las cuales de manera contraria podrían crear confusión en el usuario, lo anterior sin tener en cuenta los altos costos administrativos que deberían ser asumidos por los PRSTM.

Adicionalmente, de la lectura de los modelos propuestos por la CRC en el artículo en referencia, es posible identificar que dichos modelos carecen de la enunciación de ciertos términos y condiciones que necesariamente deben estar presentes en los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones a través de redes móviles toda vez que son de gran importancia para regular la relación jurídica entre los usuarios y los PRSTMs. En este sentido, se nota (entre otros) que dichos modelos no describen (i) las obligaciones de los usuarios, ni tampoco (ii) los derechos de los PRSTMs. Si dichos elementos no son descritos en los contratos que sean suscritos con los usuarios, dichos contratos no reflejan las condiciones propias de los acuerdos celebrados entre los usuarios y los PRSTMs, toda vez que los derechos y obligaciones recíprocas son parte esencial de la relación contractual y deben quedar plasmadas en los escritos que las instrumentan.

En caso que dichas condiciones no sean dispuestas en el contrato, la CRC estaría dejando a los PRSTM desamparados en relación con sus derechos y las obligaciones de su contraparte, lo cual le daría las herramientas para que los usuarios aprovechen el vacío contractual antes anotado.

Así las cosas, consideramos que los elementos que deben ser incluidos en los modelos propuestos por la CRC son:

1. La posibilidad de cobrar intereses de mora en los casos en que el usuario no realice el pago del valor de la factura en las fechas acordadas.
2. La obligación del usuario de asumir los costos que se generan en virtud de la cobranza judicial que se genera en caso de incumplimiento en el pago del valor de cargo mensual establecido en el contrato.
3. La garantía para asegurar el pago de la obligación dineraria en cabeza del usuario, lo cual resulta de vital importancia para la protección de los PRSTM frente a usuarios que incumplen sus obligaciones de pago.
4. Derechos de los PRSTM.



5. Obligaciones recíprocas de las partes.
6. Descripción de los contenidos y aplicaciones.
7. Causales de terminación y suspensión unilateral del contrato.
8. Límite de endeudamiento del usuario.
9. Merito ejecutivos del contrato y las facturas.
10. Autorizaciones para consultar los datos personales del usuario en centrales de riesgo.
11. Autorización para el tratamiento de los datos personales de los usuarios.
12. Autorización e información para la notificación de las respuestas de las peticiones, quejas y recursos.
13. Autorización para remitir las facturas por medio electrónicos.
14. Formas de recepción del contrato y el pagaré.

Esperamos que nuestros comentarios contribuyan a generar una regulación que promueva mayor transparencia y lograr usuarios responsables.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Norma Quiroz Vélilla".

NORMA QUIROZ VÉLILLA

Gerente de Asuntos Regulatorios

COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P