

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 14-89167- -0-0 FECHA: 2014-04-25 16:52:35
DEP: 3200 DIRECCION DE EVE: 343 PETICIONINFORM
INVESTIGACIONES DE PROT
TRA: 328 NODOMICILIA FOLIOS: 6
ACT: 411 PRESENTACION

Bogotá D.C.

3200

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59A Bis N° 5 - 53 Edif. Link Siete Sesenta Piso 9

BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 14-89167- -0-0
 Trámite: 328
 Evento: 343
 Actuación: 411
 Folios: 6

Apreciado Doctor Márquez:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, a continuación manifestamos nuestras observaciones con ocasión de la propuesta regulatoria "[p]or 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".

• **Condiciones para la implementación.**

En lo atinente a las condiciones de implementación del contrato único de prestación de servicios a través de redes móviles, del articulado se desprende que los contratos solo serán implementados para nuevos usuarios, o para usuarios cuyos contratos sufran modificaciones estructurales como las de cambio de plan, renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada, o por cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales. De lo anterior, a partir de las situaciones planteadas –salvo el caso de los nuevos usuarios–, no es clara la forma en que las modificaciones contractuales van a ser implementadas, teniendo en cuenta que en ninguno de estos casos se lleva a cabo la firma de un nuevo contrato, sino que se

mantiene en vigencia el contrato que viene surtiendo efectos, con las modificaciones pertinentes.

Ahora bien, respecto de las renovaciones automáticas se torna mucho más complejo el entendimiento, pues se trata de circunstancias que operan sin intervención directa de las partes, y así, no se entiende cual va a ser el mecanismo operativo a través del que se dará a conocer el nuevo contrato al usuario, o si por gracia de esta renovación automática el usuario debe firmar un nuevo contrato, dado que el que tenía firmado, no se encuentra pactado en las mismas condiciones que el contrato modelo que se pretende aplicar. En conclusión, a nuestro juicio, resulta altamente confuso e incomprensible el trámite a través del cual se pretende implementar el nuevo modelo contractual, dadas las condiciones expuestas de manera somera.

Así las cosas, y en aras del ofrecimiento de unas condiciones adecuadas de implementación de las medidas planteadas, que además resulten comprensibles para los usuarios, es que se torna necesario clarificar en el proyecto de resolución la forma en que a nivel operativo se va a dar el proceso de modificación de los contratos.

- **Contrato físico para los operadores móviles virtuales**

En el artículo 4 del proyecto, se prevé una modificación al numeral 11.2 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que hace referencia a la entrega física del contrato al usuario, en donde se incluye la obligatoriedad del uso de los formatos previstos en el proyecto regulatorio. En el mismo sentido, a través del artículo 6 del proyecto, que modifica el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se incluye un párrafo 2, que indica que *“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”*.

Ahora bien, teniendo en cuenta que este proyecto regulatorio, de conformidad con lo previsto en su artículo 2, se aplica a todos los proveedores de redes y servicios de comunicaciones móviles, es decir, tanto a los proveedores con redes propias, como a los operadores móviles virtuales (OMV); se hace necesario indagar respecto de la posición que ostentarán estos últimos mencionados en la aplicación práctica de la presente resolución, de cara a la entrega de copia escrita de los contratos, teniendo en cuenta que por la naturaleza de su operación, los mismos no cuentan con atención física personalizada, ni firman contratos con sus usuarios.

Por lo anterior, a nuestro juicio resulta pertinente que a lo largo del proyecto regulatorio, se defina la aplicación de esta resolución respecto de los Operadores Móviles Virtuales, especialmente en lo que atañe a la obligatoriedad de la entrega física de los contratos a

los usuarios, a efectos de determinar no solo la forma, sino el mecanismo a través del cual deberán poner a disposición de sus usuarios los contratos.

- **Cláusula de permanencia mínima.**

Ahora bien, en lo referente al artículo 7 del proyecto, modificatorio del 18 de la Resolución CRC 3066 de 2011, resulta confuso el texto referente al tipo de letra utilizable, que si bien ya venía planteado en la redacción que actualmente se encuentra vigente, no guarda coherencia con la previsión respecto del tamaño de letra de los contratos, señalada en el artículo 5 del proyecto regulatorio.

En este sentido, resulta necesario que dentro de las modificaciones que se pretenden implementar en la presente resolución, se determine cuál debe ser el tamaño de letra apropiado para los formatos de contratos, para así mismo determinar, el tamaño de la letra que le será aplicable a los anexos de cláusula de permanencia mínima. Lo anterior, tomando en consideración que el tamaño actual de la letra (5 mm) y su color diferenciado, se fundamentan en la relevancia del texto de la cláusula de permanencia, y la necesidad de que éste resalte de cualquier otro texto contractual.

- **Prevención de fraudes.**

El artículo 10 del proyecto, que modifica el artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que trata de prevención de fraudes, sufre una modificación en su párrafo según lo indicado en este proyecto de resolución, pues se incluye el "*potencial hurto de equipos terminales*" como una de las conductas que deben ser puestas en conocimiento de las autoridades. A nuestro juicio, ésta conducta no guarda relevancia con el contenido del artículo que pretende ser modificado, pues éste de manera expresa se refiere a la prevención de comisión de fraudes y las medidas que al efecto se deben tomar, sin referirse a otro tipo de categoría delictual que pudiera cometerse como consecuencia de la vinculación jurídica para la prestación de servicios de comunicaciones a través de redes móviles. Por otra parte, este proyecto de resolución tiene como finalidad la modificación de los esquemas contractuales previstos en el Régimen de Protección de Usuarios de servicios de comunicaciones, razón por la que una modificación de esta índole no guarda criterios de unidad de materia con el tema central del proyecto normativo.

- **Modificaciones al régimen sin justificación alguna**

En la modificación al literal c) del párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, contenida en el artículo 11 del proyecto regulatorio sometido a consideración, se aumenta a cinco (5) el número de intentos que debe llevar a cabo el proveedor de



servicios de comunicaciones para comunicarse con el usuario, con el fin de que éste pueda interponer su PQR, so pena de poder dejar mensaje (de voz o de texto) en el teléfono móvil del usuario dando aviso de tal situación. Este cambio, fue incluido en el texto del proyecto regulatorio sin ninguna justificación, lo que no permite establecer la razón práctica que deriva en modificar la norma.

En el mismo sentido, sin ninguna justificación se han incluido en el proyecto regulatorio los cambios que se pretenden efectuar al artículo 65 y 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011 (artículos 12 y 13 del proyecto respectivamente).

De lo anterior, se sugiere incluir en las consideraciones iniciales, las razones por las cuales se tornan pertinentes los cambios previamente reseñados, con la finalidad de brindar claridad al respecto.

- **Acceso al sistema de emergencia**

El artículo 14 del proyecto, modificadorio del artículo 89 de la Resolución CRC 3066 de 2011, referente al acceso al sistema de emergencia a través de los terminales móviles, trae una modificación que consiste en eliminar la obligación de adicionar en el contrato cláusulas que eviten las llamadas a los servicios de urgencia y/o emergencia que no se adecuen al propósito de los mismos. Respecto de esta modificación, si bien contribuye con la simplificación del contrato, consideramos que la misma no debería desaparecer de manera definitiva del escenario contractual, y como mínimo correr la misma suerte de las condiciones de seguridad que deben ser informadas a los usuarios por los proveedores, esto es, ordenar su publicación en la página web del proveedor de redes y servicios de comunicaciones¹.

- **Formatos de contrato único de prestación de servicios a través de redes móviles**

Ahora bien, en lo atinente a los modelos de contrato único de prestación de servicios de comunicaciones, consideramos adecuado efectuar primero unas salvedades que resultan pertinentes para todos los modelos de contratos expresados en el proyecto de resolución, para a renglón seguido, hacer relación a cada uno de los modelos contractuales por separado, en el mismo orden propuesto en el proyecto de resolución.

¹ Consideraciones del proyecto de resolución "[p]or 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": "(...) *Que en lo relativo al acceso a la información sobre condiciones de seguridad que deben ser informadas a los usuarios por los proveedores, específicamente en lo que tiene que ver con la prevención de fraudes establecida en el párrafo tercero del artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Comisión considera que, con el propósito de facilitar el acceso a las referidas condiciones, resulta de mayor eficiencia y acceso a los usuarios, la publicación de estas condiciones en la página Web del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (...)*".

1. Consideraciones generales.

- **Roaming internacional**

En lo concerniente al texto del funcionamiento del servicio de roaming internacional, y en virtud de lo previsto por el numeral 37.4 del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se sugiere modificar el texto en el siguiente sentido:

Texto actual del proyecto	Texto sugerido
<p>Los costos del servicio de roaming dependen del país a donde viajes. Activa este servicio a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y desde el exterior por cualquier medio gratuito disponible en tu terminal.</p>	<p>Los costos del servicio de roaming dependen del país a donde viajes. Activa este servicio a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y desde el exterior por cualquier medio gratuito disponible en tu terminal.</p>
<p>Solo te cobramos cuando lo uses. Puedes decidir por cuanto tiempo lo activas y el límite de tu gasto para datos (tarifa fija o límite por demanda).</p>	<p><u>Recuerda que el servicio de roaming internacional solo puede ser activado cuando tú lo solicites de manera previa y expresa.</u> Solo te cobramos cuando lo uses. Puedes decidir por cuanto tiempo lo activas y el límite de tu gasto para datos (tarifa fija o límite por demanda).</p>
<p>Al llegar al país que visitas te enviaremos un mensaje de texto a tu celular con las tarifas que te aplican, además puedes consultarlas a través de nuestros Medios de Atención.</p>	<p>Al llegar al país que visitas te enviaremos un mensaje de texto a tu celular con las tarifas que te aplican, además puedes consultarlas a través de nuestros Medios de Atención.</p>
<p>Mientras uses el servicio, te enviaremos mensajes de texto informándote tu consumo en datos. Cuando escojas datos por demanda recibirás un mensaje de texto de alerta cuando hayas consumido el 80 % del límite escogido por ti.</p>	<p>Mientras uses el servicio, te enviaremos mensajes de texto informándote tu consumo en datos. Cuando escojas datos por demanda recibirás un mensaje de texto de alerta cuando hayas consumido el 80 % del límite escogido por ti.</p>

La modificación sugerida en precedencia, se justifica por cuanto la característica mayoritariamente relevante en lo atinente a la activación de un servicio como el



reseñado, es que el mismo debe ser activado solo cuando medie una solicitud previa y expresa por parte del usuario, es decir, solo a través de un acto volitivo del usuario a través del cual exprese al PRST su voluntad de contar con el servicio reseñado, puede darse curso al proceso de activación.

Así, siendo ésta la característica *sine qua non* de activación del servicio, resulta pertinente que la misma se encuentre claramente expresada en el contrato.

- **Contenidos y aplicaciones**

Respecto del contenido de la cláusula de "CONTENIDOS Y APLICACIONES", consideramos que la limitación de responsabilidad allí prevista, esto es, que solo los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) son responsables de la cadena de activación y prestación del servicio, es desafortunada, pues se desconoce de bulto la responsabilidad que le es propia a los proveedores de servicios de comunicaciones PRST en cuanto a la facturación y cobro de los servicios adicionales y de contenido, en el caso en que un PCA preste el servicio, o las responsabilidades plenas que le corresponden al PRST cuando es éste quien presta este tipo de servicios. De otra parte, en el texto analizado se olvida la inclusión de los mensajes tipo SAT como canal para contratar servicios de contenidos y aplicaciones, vía que en la práctica es altamente utilizada por los PCA o los PRST, según corresponda, para provocar la activación de servicios adicionales de contenidos y aplicaciones. En virtud de todo lo anterior, y en aras de brindar claridad a los usuarios respecto del funcionamiento del proceso de activación de servicios de contenidos y aplicaciones, sugerimos las siguientes modificaciones al texto del proyecto:

Texto actual del proyecto	Texto sugerido
<p>Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de tu saldo, pero estos servicios son prestados por otras empresas por lo que nosotros no somos responsables directos por este servicio.</p>	<p>Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de tu saldo. <u>Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Si los prestamos nosotros, seremos responsables directos por este servicio. Si los prestan otras empresas, estas serán las responsables. Sin embargo, es nuestra obligación previa a la facturación y cobro de los servicios, cerciorarnos de</u></p>

<p>La empresa que te presta el servicio debe enviarte un SMS en el que te informa el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.</p> <p>Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, te puedes inscribir en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp</p>	<p><u>tu aceptación previa y expresa de la activación del servicio, así como que la activación de los servicios provenga de tu teléfono móvil.</u></p> <p><u>A través de nuestra red de servicios de comunicaciones móviles, te será enviado un mensaje corto de texto (SMS) en el que se te informará el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.</u></p> <p>Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, te puedes inscribir en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp</p>
--	---

• Recursos

Ahora bien, en lo atinente a la cláusula que indica el mecanismo de interposición de recursos contra las decisiones proferidas por el proveedor de servicios de comunicaciones, en la misma se indicó que el usuario contaba con la posibilidad "exigimos llevar tu petición directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio). Esto se llama renuncia de la reposición y recurso de apelación". Este evento, de conformidad con el texto del artículo 54 de la Ley 1341 de 2009, no tiene lugar, pues el recurso de apelación, debe interponerse de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, "a fin que, si la decisión del recurso de reposición es desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación"². De

² "ARTÍCULO 54. RECURSOS:

(...)

El recurso de apelación, en los casos que proceda de conformidad con la ley, será presentado de manera subsidiaria y simultánea al de reposición, a fin que, si la decisión del recurso de reposición es



otra parte, debe tenerse en cuenta que la interposición de recursos de reposición y en subsidio de apelación, trae un doble contenido garantista, uno para el proveedor de servicios de comunicaciones, que le permite revisar sus propias decisiones y determinar si es procedente modificarlas; y otro para el usuario, cuyas solicitudes pueden ser revisadas tanto por el proveedor como por la autoridad de inspección, control y vigilancia, a efectos de obtener una resolución justa de sus pretensiones. De otra parte, con la inclusión de una cláusula de estas características, no solo se daría vía libre al desconocimiento de una instancia procesal legalmente prevista para la resolución de las quejas interpuestas por los usuarios de servicios de comunicaciones, sino que se generaría una gravosa acumulación de expedientes en cabeza de la Superintendencia de Industria y Comercio, pues los usuarios indefectiblemente preferirían que su caso pasara directamente a la instancia de apelación, sin tener que pasar por el trámite de reposición en sede de empresa.

En este sentido, a partir de los inconvenientes que podría ocasionar, y sobre todo teniendo en cuenta que la inclusión normativa desconocería de antemano un procedimiento especial que la ley 1341 de 2009 ha previsto, exhortamos a la entidad que usted representa, para que se sirva excluir esta posibilidad del Proyecto de resolución.

- **Cláusula de permanencia**

De otra parte, respecto de la opción de contrato con cláusula de permanencia, el artículo 18 de la Resolución CRC 3066 de 2011 dispone que “[c]uando el proveedor ofrezca contratos con cláusula de permanencia mínima, ésta debe ir en anexo separado del contrato, cumpliendo el lleno de requisitos en el artículo 17 de la presente resolución”. (Destacado y énfasis fuera de texto)

Así, y en atención a la claridad de la norma, consideramos que no debe incluirse el recuadro con la información referente a la cláusula de permanencia mínima que se propone en el proyecto regulatorio, sino que debe construirse un anexo independiente, que cumpla con las mismas características de simpleza del formato de contrato único, y que sirva de acompañamiento al contrato de prestación de servicios de comunicaciones, esto por supuesto, cuando la cláusula de permanencia mínima resulte pertinente, de conformidad con lo previsto por la Resolución CRC 4444 de 2012.

desfavorable al suscriptor o usuario, el proveedor lo remita a la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control para que esta resuelva el recurso de apelación. Siempre que el usuario presente ante el proveedor un recurso de reposición, este último deberá informarle en forma previa, expresa y verificable el derecho que tiene a interponer el recurso de apelación en subsidio del de reposición, para que en caso que la respuesta al recurso de reposición sea desfavorable a sus pretensiones, la autoridad competente decida de fondo”.

- **Recolección de evidencia**

En los espacios destinados para la firma de los usuarios, se encuentra incluida la expresión "ACEPTACIÓN CONTRATO MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA". De ésta expresión, no se entiende a que hace referencia el concepto de "recolección de evidencia", por lo que se pide se haga claridad al respecto.

- **Limitaciones al servicio**

Si bien no consideramos que exista una real imprecisión en el texto indicado en el contrato, si resulta pertinente indicar que de conformidad con lo previsto por el artículo 94 de la Resolución CRC 3066 de 2011, las condiciones de cobertura deben ser avisadas "antes de la celebración del contrato". Por lo anterior, consideramos que manifestar esta circunstancia dentro del contrato, riñe con la previsión normativa citada.

- **Calidad y compensación**

En todos los modelos contractuales propuestos (incluso en el modelo de contrato prepago), se hace mención expresa de la compensación mensual a través de la factura, por las deficiencias presentadas en la prestación de los servicios. Al respecto, en nuestro concepto se está incurriendo en una imprecisión, pues la compensación no ocurre sobre la factura, sino sobre los servicios que están siendo facturados, es decir, la compensación no comprende un descuento en la facturación, sino que se activa en la línea del usuario el tiempo de voz al aire o de datos, según corresponda, que resultare del ejercicio de compensación previsto en la Resolución CRC 4296 de 2013. De otra parte, cuando un usuario recibe compensación por deficiencia en la prestación de servicios, tal circunstancia le es avisada a través de mensajes cortos de texto (SMS), pero ello no se relaciona en la facturación, tal como equívocamente lo quiere dar a entender el texto de la cláusula sometida a análisis.

Aún más impreciso resulta en el caso de los contratos bajo la modalidad prepago, en los cuales ni siquiera existe factura, por la propia naturaleza de la prestación del servicio.

En consideración de lo anterior, resulta pertinente corregir el texto de la cláusula, haciendo relación concreta a la forma en que opera la compensación por deficiencia en la prestación de servicios, tanto en modalidad pospago como en modalidad prepago, y aclarando la forma en que se da a conocer a los usuarios ésta circunstancia.



2. Contrato bajo la modalidad prepago.

Al analizar el texto del formato, de cara a los aspectos mínimos que según el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011 debe contener el contrato, no se evidencia la inclusión de los siguientes:

- 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.
- 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.
- 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.

• El servicio

Respecto del texto de esta cláusula, es necesario que se aclare el alcance que se le pretende brindar a la palabra recarga, de cara a lo previsto en los artículos 69 y siguientes de la Resolución CRC 3066 de 2011.

Esto último, a efectos de contrastarlo con la descripción del servicio que también se hace en el recuadro ubicado en la parte superior derecha del formato de contrato, en donde se manifiesta que se trata de un "plan prepago".

• Calidad y compensación

En esta cláusula se hace referencia a la compensación en la factura de prestación de servicios, siendo que estamos ante un modelo contractual para servicios bajo la modalidad prepago, en donde no se genera facturación. Por lo anterior, se exhorta a efectuar la corrección pertinente.

3. Contrato bajo la modalidad pospago:

Al analizar el texto del formato, de cara a los aspectos mínimos que según el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011 debe contener el contrato, no se evidencia la inclusión de los siguientes ítems:

- 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.
- m. Causales de incumplimiento del usuario.
- n. Causales de incumplimiento del proveedor.
- o. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- 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.
- 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.

• Pago y facturación

En esta cláusula, se prevé que pasados determinados días de mora, el usuario puede perder su número. Es decir, se está atando la pérdida del número a la mora en el pago del servicio, circunstancia que no se encuentra prevista en el régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones. En este sentido, resulta pertinente indicar que el numeral 14.10 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011 prevé que dentro de los contratos no pueden existir cláusulas que *"Impongan al usuario más obligaciones de aquéllas previstas en la regulación y en la Ley o que agraven o aumenten su responsabilidad"*. En consideración de lo anterior, resulta necesario excluir del modelo contractual esta consecuencia, pues no se encuentra soportada en el RPU, y por ende, genera mayores cargas jurídicas a los usuarios.

4. Contrato múltiples líneas:

Al analizar el texto del formato, de cara a los aspectos mínimos que según el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011 debe contener el contrato, no se evidencia la inclusión de los siguientes ítems:

- 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.
- m. Causales de incumplimiento del usuario.
- n. Cau
- sales de incumplimiento del proveedor.
- o. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.
- 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.
- 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.



Además de todo lo anterior, y de las consideraciones que resultan pertinentes para todos los formatos de contrato propuestos, en el presente, se efectuó una inclusión en los medios de atención al usuario, según la cual, se trata de un operador móvil virtual, y por ende, no tiene oficinas físicas.

Esta inclusión no resulta de antemano improcedente, porque podría ser que se trate de un operador móvil virtual, sin embargo, la opción de múltiples líneas también puede ser proporcionada por un PRST, con lo cual se considera adecuado efectuar tal aclaración, con miras a evitar confundir a los usuarios, y en general a los actores del sistema, dado que tal como se encuentra previsto en el encabezado del Anexo III del proyecto regulatorio " *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación de emplear los modelos de contratos dispuestos en el presente anexo, para la contratación de sus servicios por parte del usuario*".

En los anteriores términos, dejamos planteadas por escrito nuestras observaciones en relación con el proyecto de Resolución "[p]or 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", manifestando de antemano que siempre es de interés para esta Entidad, participar activamente en el proceso de consolidación regulatoria de las comunicaciones, en la procura del bienestar de los derechos de los colombianos.

Atentamente,



ADRIANA MARIA ANGEL BULLA

DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE SERVICIO DE COMUNICACIONES

Elaboró: José Soto - Fabio Restrepo
Revisó: Adriana María Ángel Bulla
Aprobó: Adriana María Ángel Bulla