



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

SIMPLIFICACIÓN DE MODELOS DE CONTRATO DE TELEFONÍA MÓVIL

Documento Soporte

Regulación de Protección a Usuarios

Marzo de 2014



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crcm.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	7
2.	ANTECEDENTES	9
3.	MEJORES CONDICIONES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, LA MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO, Y EL PLAZO PARA LA MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS.	10
4.	ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL	12
4.1.1.	Parte Inicial de Contrato	13
4.1.2.	Vigencia de los planes tarifarios	13
4.1.3.	Presentación de Peticiones Quejas y Recursos (PQR)	13
4.1.4.	Término interposición recurso de reposición	14
4.1.5.	Datos Personales	14
4.1.6.	Modificaciones al contrato – Prohibición de presunción de la voluntad del usuario.	16
4.1.7.	Equipos terminales	17
4.1.8.	Fallas en la prestación del servicio	18
4.1.9.	Calidad del servicio	18
4.1.10.	Servicio de Roaming Internacional	19
4.1.11.	Periodo de facturación	20
4.1.12.	Oportunidad para dar terminación del contrato	20
4.1.13.	Directorio Telefónico	20
4.1.14.	Diagrama del resultado de la revisión del cumplimiento de la regulación	20
Gráfica 1.	Revisión ajuste del contrato a regulación	21
Gráfica 2.	Número de hallazgos en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones	22
4.2.	Análisis de comunicación visual de los contratos	22
4.2.1.	Escala de evaluación	23
4.2.2.	Indicadores	23
i.	Títulos	23
ii.	Navegabilidad del documento	23
iii.	Espacios en blanco	23
iv.	Consistencia	23
v.	Densidad del contenido	24
vi.	Énfasis en elementos de importancia.	24

ix.	Separadores	24
x.	Márgenes	24
4.2.3.	COMCEL.....	25
i.	Títulos	25
ii.	Navegabilidad del documento	25
iii.	Espacios en blanco	25
iv.	Consistencia	26
v.	Densidad del texto.....	26
vi.	Énfasis en elementos de importancia.....	26
vii.	Organización del contenido.....	26
viii.	Limpieza en la implementación gráfica.....	27
ix.	Separadores	27
x.	Márgenes.....	27
xi.	Conclusión de la evaluación.....	27
4.2.4.	MOVISTAR.....	28
i.	Títulos	28
ii.	Navegabilidad del documento	28
iii.	Espacios en blanco.....	29
iv.	Consistencia	29
v.	Densidad del texto.....	29
vi.	Énfasis en elementos de importancia.....	29
vii.	Organización del contenido.....	30
viii.	Limpieza en la implementación gráfica.....	30
ix.	Separadores	30
x.	Márgenes	30
xi.	Conclusión de la evaluación.....	31
4.2.5.	TIGO.....	31
i.	Títulos	32
ii.	Navegabilidad del documento	32
iii.	Espacios en blanco.....	32
iv.	Consistencia	32
v.	Densidad del texto	33
vi.	Énfasis en elementos de importancia	33
vii.	Organización del contenido	34
viii.	Limpieza en la implementación gráfica	34
ix.	Separadores	34
x.	Márgenes	34
4.2.6.	UNE	35

i.	Títulos	35
ii.	Navegabilidad del documento	36
iii.	Espacios en blanco	36
iv.	Consistencia	36
v.	Densidad del texto	36
vi.	Organización del contenido	37
vii.	Limpieza en la implementación gráfica	37
viii.	Separadores	37
ix.	Márgenes	37
4.2.7.	AVANTEL	38
i.	Títulos	38
ii.	Navegabilidad del documento	38
iii.	Espacios en blanco	39
iv.	Consistencia	39
v.	Densidad del texto	39
vi.	Énfasis en elementos de importancia	39
vii.	Organización del contenido	40
viii.	Limpieza en la implementación gráfica	40
ix.	Separadores	40
x.	Márgenes	40
	Conclusión de la evaluación	41
4.2.8.	UFF	41
i.	Títulos	41
ii.	Navegabilidad del documento	42
iii.	Espacios en blanco	42
iv.	Consistencia	42
v.	Densidad del texto	42
vi.	Énfasis en elementos de importancia	42
vii.	Organización del contenido	43
viii.	Limpieza en la implementación gráfica	43
ix.	Separadores	43
x.	Márgenes	43
xi.	Conclusión de la evaluación	43
4.2.9.	VIRGIN	44
i.	Títulos	44
ii.	Navegabilidad del documento	44
iii.	Espacios en blanco	44
iv.	Consistencia	44

v.	Densidad del texto	45
vi.	Énfasis en elementos de importancia	45
vii.	Organización del contenido	45
viii.	Limpieza en la implementación gráfica	45
ix.	Separadores	45
x.	Márgenes	45
xi.	Conclusión de la evaluación.....	45
Gráfica 3.	Gráfica comparativa de la conclusión de la evaluación de cada proveedor. ..	46
4.3.	Análisis de los procesos de decisión y elección de los usuarios de servicios de telefonía móvil.	48
5.	SESGOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y SIMPLIFICACIÓN DE CONTRATOS	50
6.	TEORÍA DE SIMPLIFICACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES	52
6.1.	Proceso de simplificación del contrato de servicios de telefonía móvil	57
6.1.1.	Empatía	58
6.1.2.	Colar o Destilar	59
6.1.3.	Claridad.....	60
7.	NUEVO CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL	62
7.1.	Medios de Atención.....	62
7.1.1.	Módulo para operadores móviles virtuales.....	63
7.1.2.	Módulo para los demás proveedores de servicios de telefonía móvil	63
7.2.	Precio	64
7.2.1.	Módulo de Precio sin cláusula de permanencia mínima	65
7.2.2.	Módulo de Precio con cláusula de permanencia mínima por financiación de equipo	65
7.2.3.	Módulo de Precio con cláusula de permanencia mínima por financiación de tarifa o conexión	66
7.3.	Cláusula de permanencia mínima	68
7.3.1.	Módulo Cláusula de permanencia mínima por financiación de equipo.....	69
7.3.2.	Módulo Cláusula de permanencia mínima por financiación de tarifa o conexión.....	70
7.4.	Roaming Internacional	71
7.4.1.	Módulo Servicio fuera del país (Roaming) – Cuando se presta el servicio.....	71
7.4.2.	Módulo Servicio fuera del país (Roaming) – Cuando no se presta el servicio.....	72
7.5.	Terminación del contrato.....	72
7.5.1.	Módulo Terminación del contrato - Sin cláusula de permanencia mínima	72
7.5.2.	Módulo Terminación del contrato - Con cláusula de permanencia mínima.....	73

8.	DISPONIBILIDAD DEL CONTRATO COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	74
9.	PROPUESTA REGULATORIA Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL	75

1. INTRODUCCIÓN

Los derechos de los usuarios tienen rango constitucional, en virtud del artículo 369 de la Constitución¹. Tanto la Corte Constitucional como el Consejo de Estado han resaltado su importancia², y han reconocido que los servicios públicos deben prestarse en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia para satisfacer los derechos de los usuarios.

En relación con las responsabilidades de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– en el propósito de proteger los derechos de los usuarios, la jurisprudencia constitucional sostiene en la Sentencia C-186/2011 que, una de las finalidades principales de la intervención es conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes: *"Bajo la anterior perspectiva la intervención estatal en la economía se justifica no sólo desde una perspectiva organizacional, sino también desde un punto de vista axiológico, pues persigue la materialización de principios y valores consagrados en la Carta Política. Igualmente, en línea con lo anterior la Corte Constitucional ha reconocido que las comisiones de regulación como la CRC son "órganos de carácter técnico que con arreglo a la ley y a los reglamentos (...) diseñan e implementan los parámetros bajo los cuales actúan los prestadores de servicios públicos, a fin de preservar el equilibrio y la razonabilidad en la competencia y de esta forma asegurar la calidad de aquéllos y defender los derechos de los usuarios".*³ (Negrilla fuera del texto).

En ese contexto, se debe resaltar que uno de los principios orientadores⁴ de la Ley 1341 de 2009⁵ es la protección de los derechos de los usuarios, el cual rige para todos los agentes sectoriales incluyendo autoridades, proveedores y usuarios. En efecto, el derecho de los usuarios compromete la responsabilidad de todos y cada uno de estos agentes, y en particular disciplina el ejercicio que de las facultades legales de la CRC. En línea con tal propósito, el legislador ha otorgado amplias facultades a esta Entidad para hacer efectiva la protección de los derechos de los usuarios del servicio de comunicaciones.

De acuerdo con la ley estas facultades se manifiestan de diferentes formas. Una de ellas, es la enunciación de la forma en que estos derechos se concretan de manera específica en el ámbito de las comunicaciones⁶. Otra, es la protección de los derechos de los usuarios consistente en orientar las intervenciones a la efectiva protección de los usuarios en el acceso al servicio y en el uso del servicio,

¹ El artículo 369, referente a los servicios públicos, señala que **"[l]a ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios."** (Negrilla fuera del texto).

² Ver, entre otras, las sentencias C-272/98, C-150/03, T-058/09 y la de la Sección Primera del Consejo de Estado del 27 de septiembre de 2001, radicado No. 25000-23-24-000-1998-0311- 01 (6640).

³ Sentencia T-058/09.

⁴ Mediante lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1341 de 2009, se señala que la referida norma se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la promoción y garantía de libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios.

⁵ *"Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"*

⁶ Esta competencia fue expresamente otorgada a la CRC por los artículos 22.1 y 53 de la Ley 1341 de 2009 que disponen, respectivamente, que una de las funciones de la CRC es *"[e]stablecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios"* y que *"[e]l régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC"*. Por su parte, el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 también atribuye esta competencia, al disponer que *"la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones [hoy, CRC] deberá adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica."*

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 7 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 25/06/2013			

lo que incluye el deber de protección de los derechos de los usuarios; igualmente esta función implica el ejercicio efectivo de los derechos.⁷

Con base en tales competencias, esta propuesta busca que los derechos de los usuarios tengan un mayor peso, de manera que prevalezcan sobre una visión contractualista en la relación proveedor usuario. Así en el marco del proyecto regulatorio que revisa el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011 se presenta a consideración de todos los interesados la propuesta regulatoria mediante la cual se simplifica el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, el cual se presenta con el primer ejercicio que en esta línea emprende el sector a partir de los análisis efectuados por la CRC.

Para tal fin, en primer término se exponen los antecedentes de esta propuesta donde se identifica la necesidad de construir a partir del catalogo de derechos de los usuarios contenidos en la Resolución CRC 3066 de 2011 un documento legal, en la forma del contrato, con el objetivo de que éste se convierta en una verdadera herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios, y que dado que el mismo rige la relación proveedor usuario, sea el punto de partida para mejorar significativamente dicha relación.

Posteriormente, se presenta una revisión de los contratos de prestación de servicios, desde tres ópticas: una, respecto del cumplimiento de la regulación, otra, en relación con los criterios de comunicación visual que permiten leer, entender y recordar los extremos de la relación proveedor usuario en la prestación de los servicios de telefonía móvil, y la tercera, orientada al análisis de los procesos de decisión y elección de los usuarios de servicios de telefonía móvil.

Las secciones cuarta y quinta del presente documento, relejan las propuestas teóricas sobre las que se soporta una nueva orientación respecto de los derechos de los usuarios, en sus múltiples dimensiones: enunciación, protección y ejercicio de dichos derechos. Para tal fin, la Comisión sobre la base de los desarrollos que se hicieron acordes con la teoría clásica hoy se sirve de los fundamentos de la economía del comportamiento, la psicología del consumidor y las propuestas metodológicas para simplificación de documentos legales.

A partir de este diagnóstico y de los fundamentos teóricos antes referidos se presenta la propuesta del nuevo Contrato único de prestación de servicios de telefonía móvil. En la sección 7 del presente documento, se discuten las condiciones de disponibilidad del contrato, la cual constituye un derecho en sí mismo y un medio para el ejercicio de los derechos del usuario. Finalmente, en la sección 8 se presenta la propuesta regulatoria que incluye el nuevo modelo de contrato y las condiciones de implementación de la medida.

⁷ El deber de protección de los derechos de los usuarios en cabeza de los reguladores ha sido enfatizado por la jurisprudencia constitucional. Así por ejemplo, en la Sentencia C-150/03, la Corte Constitucional hace diversas consideraciones referentes a la necesidad de que la regulación adoptada por las comisiones de regulación sirva a los fines del Estado Social de Derecho, dentro de los cuales se incluye el deber de proteger los derechos de los usuarios. Ver también: Sentencia C-186/11 también de la Corte Constitucional.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 8 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

2. ANTECEDENTES

En primer lugar es de mencionar, que como resultado de las mesas de trabajo que se realizaron en el año 2012 y de los comentarios allegados a la propuesta regulatoria publicada en noviembre del mismo año, mediante la cual se modificaba el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, se evidenció la necesidad de adoptar medidas para lograr una simplificación de dicho Régimen el cual permita un mejor entendimiento por parte de los usuarios y los proveedores, facilite su aplicación, y permita adelantar un proceso de supresión de trámites.

Tal como fue definido por el Estatuto de Protección al Consumidor, una de las expresiones fundamentales de los derechos de los usuarios consiste en la garantía de recibir información *“completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos⁸ que se ofrezcan o se pongan en circulación.⁹”*

Al respecto, bajo un criterio de interpretación armónico de la Ley¹⁰, la información divulgada es *transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea* siempre y cuando la misma contribuya al efectivo ejercicio de los derechos por parte de los usuarios, los cuales *“van mucho más allá de la obtención de bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades, la cual hace parte del contenido esencial del derecho del consumidor¹¹”*. En efecto, el usuario cuenta con un catálogo de derechos de tipo sustancial, procesal y participativo, dentro de los cuales se destacan el derecho a *“elegir entre diversos proveedores de un mismo servicio¹²”* y el derecho a reclamar el respeto de los derechos y garantías que la ley les confirió.

En suma, la información entregada a los usuarios sólo puede ser considerada transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea, si la misma garantiza (i) la libre elección de proveedores de un mismo servicio; y (ii) la exigibilidad de las garantías y derechos del usuario.

Ahora bien, dado que el ejercicio de estos derechos depende fundamentalmente de las decisiones del usuario, la CRC en ejercicio de sus competencias, debe expedir una regulación orientada a garantizar que los usuarios entiendan las ofertas del mercado a fin de que puedan tomar una decisión libre y racional de consumo, sus derechos y la manera de exigirlos.

Así, en términos generales el derecho a la información implica en su núcleo más fundamental, el derecho a entender, el cual implica no sólo que al usuario se le entregue toda la información requerida, sino que dicha información sea transmitida en un lenguaje y un formato entendible y que lo guíe para la toma de decisiones libres y racionales.

Teniendo en cuenta estos referentes, dentro del proyecto que actualmente adelanta la CRC denominado *“Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”*, se llevó a cabo una revisión exhaustiva del contenido y forma de los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil que actualmente celebran los proveedores con sus usuarios, atendiendo a que los servicios de comunicaciones son servicios públicos que deben ser accesibles para toda la población del país sin distinción de estratos o región, y que pese a los esfuerzos y avances en la calidad del sistema educativo del país los estudios muestran una marcada

⁸ Producto entendido como todo bien o servicio.

⁹ Artículo 3 Ley 1480 de 2011.

¹⁰ Artículo 30 Código Civil

¹¹ Sentencia C-432/10

¹² *Ibíd.*

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 9 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

deficiencia en la comprensión de lectura de la población¹³. De acuerdo con las más recientes pruebas PISA¹⁴, los resultados de los estudios para los ocho países latinoamericanos que se estudiaron (Brasil, Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, México, Perú y Uruguay), muestran que estos aún se encuentran lejos de los estándares de calidad definidos por la OCDE.

Es de mencionar que en primer lugar se llevó a cabo una revisión de los contratos allegados por los proveedores de servicios de telefonía móvil, a la luz de las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011. Así mismo se adelantó una revisión desde el punto de vista gráfico, para lo cual la CRC contó con apoyo externo, con la participación de especialistas en el proceso de comunicación, de herramientas técnicas de diseño para la simplificación de documentos, en el diseño de marcas y en procesos de comunicación de empresas. En particular, la CRC adelantó un estudio con usuarios de distintas edades, estratos y nivel educativo, para lo cual contó con apoyo especializado para la identificación de las características de intercambio entre los proveedores y los usuarios de telefonía móvil y su relación con el proceso de decisión de dichos consumidores.

Posterior ejecución de los estudios previamente mencionados y partiendo de la disciplina de la "Economía del Comportamiento", con la cual se ha dado paso a un estudio del comportamiento de los individuos a partir del estudio de este y su entorno que permita explicar sus conductas económicas y sus decisiones de consumo; en aras de garantizar que en dicho entorno, el usuario de servicios de comunicaciones pueda tomar decisiones acordes a sus necesidades y ejercer adecuadamente sus derechos. De acuerdo con lo anterior, la CRC mediante la resolución que soporta el presente documento, formula reglas específicas relacionadas con el contenido y formato de los contratos, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

Previo al análisis que precede la propuesta regulatoria para la simplificación de los contratos, en este caso, de telefonía móvil, la CRC hará la revisión de los plazos para el ejercicio de los derechos de los usuarios cuando se trate de terminación, modificación o suspensión de los mismos.

3. MEJORES CONDICIONES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, LA MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO, Y EL PLAZO PARA LA MODIFICACIÓN DE LAS TARIFAS.

En virtud del artículo 334 de la Constitución, el Estado tiene el deber de intervenir en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, en orden a la racionalización de la economía, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades, los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano.

¹³ De acuerdo con el estudio del Progress in International Reading Literacy Study (PIRLS) 2011, en una muestra de 48 países Colombia ocupa el puesto 44 con resultados de comprensión de lectura medio por debajo del promedio de la muestra, en el que 6 de cada 10 estudiantes tienen problemas de comprensión. <http://www.iea.nl/?id=288>

¹⁴ PISA (Programa Internacional de Evaluación de Estudiantes, por su sigla en inglés) es un estudio internacional comparativo de evaluación educativa liderado por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), que tiene como propósito principal evaluar en qué medida los jóvenes de 15 años de edad han adquirido los conocimientos y habilidades esenciales para su participación en la sociedad, a fin de identificar elementos que contribuyan al desarrollo de competencias y sea posible establecer diálogos sobre los aspectos que debe atender la política educativa de los países. <http://www.icfes.gov.co/investigacion/evaluaciones-internacionales/pisa>

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 10 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

El carácter trascendente de los servicios públicos, su incidencia en la calidad de vida individual y colectiva y su directo asocio con otras garantías constitucionales, justifica plenamente que el constituyente autorice un régimen jurídico especial para el desarrollo de dichos servicios.

Es así como en sentencia C-1162 de 2000, la Corte señaló que "...la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía –una de cuyas formas es precisamente la regulación–cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios."

La Corte indicó que la función estatal de regulación socio-económica ha adquirido un contenido que la diferencia de las demás funciones de intervención estatal en la economía, representado en la regulación segmentada por sectores de actividad económica o social, de tal manera que pueda responder a las especificidades del mismo.

En ese contexto, enfatizó que uno de los instrumentos de la regulación socio-económica especializada es "la facultad normativa de regulación, consistente en la adopción de normas que concreten reglas de juego dentro de ámbitos precisos predeterminados, en cumplimiento del régimen fijado por el legislador", y que, en el caso de las comisiones de regulación de los servicios públicos, en tanto que mecanismo de intervención del Estado en la economía, busca garantizar la efectividad de los principios sociales del Estado y el adecuado funcionamiento del mercado a través de la corrección de fallas de mercado. En particular señaló:

"A estos elementos de la función estatal de regulación, se puede sumar otro que ha conducido a que el esquema de regulación adoptado por el constituyente o el legislador adquiera rasgos específicos. En efecto, en algunos sectores, se presenta la necesidad de proteger los derechos de las personas. Cuando ello ocurre, la función de regulación se orienta en sus aspectos estructurales, instrumentales y procedimentales al cumplimiento de esa finalidad primordial. Es lo que sucede en el sector de los servicios públicos donde la Constitución ha protegido específicamente los derechos de los usuarios (artículos 78 y 369 C.P.). Ello conduce a que en estos ámbitos la función de regulación estatal esté orientada constitucionalmente al logro de unos fines sociales también específicos como los de redistribución y solidaridad en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios (artículo 367 C.P.) o el de acceso universal en todos los servicios (artículo 365 C.P.)". (SFT)

Precisó la Corte que la función de regulación tiene tres (3) notas esenciales: (i) su carácter técnico, esto es, la tarea del regulador no corresponde a la determinación de las políticas públicas del Estado, cuestión que integra el ámbito de acción propio del Congreso y en la que, dentro de sus competencias, podría participar el Gobierno y aún los ciudadanos a través de iniciativas populares; (ii) su carácter sectorial, esto es, la regulación es propia y especial de cada sector en el que deba intervenir, por lo que el énfasis con el cual ella se desarrolle, así como el perfil de su contenido será diferente según el sector del cual se ocupe la misma; y (iii) su carácter permanente, que implica que los organismos reguladores actúen en forma tal que se les facilite conocer el día a día de la actividad que regulan, permitiéndoles hacer seguimiento y evaluación de los efectos de las decisiones que ellos adopten y atendiendo a la evolución y a las circunstancias cambiantes del sector correspondiente.

De la esencia de esta aptitud o capacidad para producir normas jurídicas, en el marco de la Constitución, la Ley y el reglamento, y para los fines a que se ha hecho referencia, es imponer mandatos, deberes, obligaciones, cargas o gravámenes a los regulados, tipos normativos que desde la

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 11 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

teoría del derecho se denominan “normas prescriptivas”¹⁵ o “normas primarias”¹⁶, en cuanto su enunciado establece que algo debe o no ser hecho, bajo la clásica estructura lógico-formal de las normas jurídicas: supuesto de hecho- deber ser (cópula)-consecuencia jurídica (prestación)¹⁷.

De acuerdo con lo anterior, en el análisis de razonabilidad del plazo que media para resolver un asunto, en consideración a su complejidad, la carga que implica para el proveedor y el análisis global del procedimiento, encuentra la CRC que existe una relación entre las nociones de plazo razonable y dilaciones injustificadas de trámites. Es así como en los casos de plazos para terminación, modificación o suspensión de servicios, se establecerán plazos menos gravosos para el usuario de manera que se permita un ejercicio más ágil de su derecho a elegir si suspende el servicio, modifica y termina su contrato, de manera que sus elecciones de consumo y la efectividad de las mismas corresponda más adecuadamente a las necesidades que busca satisfacer.

Finalmente, esta comisión considera pertinente establecer un plazo prudencial para que los usuarios sean informados respecto de los cambios en las tarifas y planes. Actualmente los operadores, en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2011, pueden fijar libremente los precios al usuario, decisión que es de la órbita exclusiva de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en consideración a lo cual, deberá corresponder al usuario la posibilidad de decidir si acepta o no la modificación de la tarifa y en caso de no hacerlo, tener la alternativa de terminar el contrato.

4. ANÁLISIS DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE TELEFONÍA MÓVIL

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– en ejercicio de la facultad conferida por el numeral 17 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, llevó a cabo un análisis de los contratos que actualmente celebran los proveedores de servicios de telefonía móvil con sus usuarios, copia de los cuales fue solicitada por la CRC a los operadores que se relacionan a continuación mediante comunicación 201353568 y remitidos por los proveedores requeridos¹⁸. Así, los contratos analizados fueron los siguientes:

- **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. –MOVISTAR-**
- **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. –TIGO-**
- **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. –VIRGIN-**
- **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. –UNE-**
- **UFF MÓVIL S.A.S. –UFF-**
- **AVANTEL S.A.S. –AVANTEL-**
- **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. – COMCEL-**

¹⁵ VON WRIGHT, G.H. Norma y Acción. Una investigación lógica. Tecnos (1970) Pág. 87-107

¹⁶ HART, H. El Concepto de Derecho. Abeledo Perrot (1963) Pág- 101 y ss.

¹⁷ MARTÍNEZ ROLDÁN, L. y FERNÁNDEZ SUÁREZ, J. Curso de Teoría del Derecho y Metodología Jurídica. Ariel Derecho (1994) Pág. 118

¹⁸ El total de usuarios de este grupo de proveedores, según cifras del reporte trimestral de las TIC del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con corte al tercer trimestre de 2013, corresponde a 48'489.938, donde el 58,5% son usuarios de Comcel; 24% de Movistar y 15% de Tigo. Le siguen con una participación inferior a 1%, Uff! Móvil (0,81%), Virgin Mobile y UNE, cada uno con 0,65% y finalmente Avantel con 0,37% de los usuarios.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 12 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 25/06/2013			

4.1. Análisis en relación con la aplicación de la regulación

La CRC encontró que los contratos previamente enunciados presentan posibles inconsistencias en relación con el ordenamiento jurídico y en especial respecto del actual Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, como se expone a continuación:

4.1.1. Parte Inicial de Contrato

En virtud del artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores deben incluir de manera destacada y llamativa al inicio del contrato, las cláusulas referentes a partes del contrato, servicios contratados, precio y forma de pago, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQR.

Del análisis de los contratos, se observa que aparentemente presumiblemente MOVISTAR, TIGO y VIRGIN no aplican a cabalidad lo dispuesto en el mencionado artículo.

4.1.2. Vigencia de los planes tarifarios

De conformidad con el literal w del numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el usuario tiene derecho a disfrutar de sus saldos no consumidos cuando adquiera una nueva tarjeta prepago o cuando se cambie a un plan bajo modalidad pospago. Es así como, de acuerdo con los artículos 72 y 73 de la misma resolución, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago, esto es sesenta (60) días calendario para hacer uso de los servicios correspondientes al monto adquirido y cuenta al menos con treinta (30) días calendario más después del vencimiento de dicha tarjeta para transferir el saldo que no haya consumido, a una nueva tarjeta prepago.

Ahora bien, del contrato de MOVISTAR, se evidencia una aparente inconsistencia con la norma previamente enunciada, ya que él mismo dispone:

Cláusula Cuarta, numeral ix: "En caso de estar en un plan tarifario de prepago, a utilizar los servicios durante el plazo señalado por Movistar en las tarjetas prepago movistar, sin que haya lugar en consecuencia, a reembolsos en dinero por servicios no utilizados en dicho plazo, a efectuar llamadas salientes y recibir llamadas entrantes durante un período mínimo de dos (2) meses" (SFT)

4.1.3. Presentación de Peticiones Quejas y Recursos (PQR)

Por regla general el usuario (así no sea el suscriptor del contrato) puede presentar PQR salvo en los casos asociados a suspensión del contrato, terminación del contrato, cancelación de servicios suplementarios, desactivación del servicio bajo la modalidad prepago, cambio del número de abonado y portación del número de abonado. En el contrato de MOVISTAR, se observa que presumiblemente no se atiende esta regla, en tanto dispone:

Cláusula Séptima. "Peticiones, quejas reclamos y recursos. El usuario que suscribió el servicio tiene derecho a presentar peticiones, quejar, reclamos y recursos ante Movistar, los cuales no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque actúe por conducto de mandatario, informando los nombres y apellidos del solicitante, el objeto, las razones en las que se apoya y la relación de los documentos que se acompañan (...)" (SFT)

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 13 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

4.1.4. Término interposición recurso de reposición

De acuerdo con el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el término para la interposición del recurso de reposición es de diez (10) días.

Se observa que en los siguientes contratos, aparentemente se establece un término inferior a éste.

- *MOVISTAR: Cláusula Séptima. "Petición, quejas reclamos y recursos(..). El recurso de reposición deberá ser presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de respuesta y será resuelto por Movistar y el de apelación por la entidad correspondiente, de acuerdo con las normas vigentes. El recurso de apelación deberá ser interpuesto de manera simultánea y subsidiaria con el de reposición"(SFT)*
- *VIRGIN: Cláusula Séptima. "Trámite de Peticiones, quejas y recursos. (...) El recurso de reposición debe interponerse ante VIRGIN dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles contados a partir del momento que TÚ tengas conocimiento de la decisión, radicándola a través de correo electrónico o por cualquiera de los medios que VIRGIN ha dispuesto para ti. (...)”(SFT)*
- *UNE: Cláusula 12. Procedimiento especial para los recursos. "2. Cualquier manifestación de inconformidad respecto a la decisión de UNE expresada por el usuario, será atendida y tramitada como recurso de reposición y debe presentarse ante UNE dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión"(SFT)*
- *AVANTEL: Cláusula Séptima. Peticiones, quejas, reclamos y recurso. "(...) Contra las decisiones de AVANTEL procederán los recursos de reposición ante AVANTEL y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión respectiva. (...)”(SFT)*
- *COMCEL: Cláusula Séptima. Peticiones, quejas, reclamos y recurso. "(...) Contra las decisiones de AVANTEL procederán los recursos de reposición ante AVANTEL y en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio, los cuales deberán interponerse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión respectiva. (...)”(SFT)*

4.1.5. Datos Personales

De acuerdo con el literal c del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, el proveedor debe informar al usuario sobre la finalidad que tendrá la información personal suministrada por éste y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada para su uso.

Ahora bien, de los contratos revisados se observa que los siguientes proveedores, presumiblemente no dan cumplimiento a esta obligación, tal y como se refleja en el contenido de las cláusulas que a continuación se transcriben:

- *MOVISTAR: Cláusula Décima Tercera. "Información comercial. El usuario que suscribió el servicio autoriza a Movistar para que obtenga y suministre informaciones relativas a él y al cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma la autoriza para*

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 14 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

utilizar sus datos personales para prevención y control de fraudes; y en beneficio propio o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios propios de Movistar o de empresas del grupo Movistar, en Colombia o en el exterior”(SFT)

- *VIRGIN: Cláusula 3. Literal vi. “contar con protección especial en cuanto al manejo confidencial y personal de los datos personales, bajo el entendido que TÚ autorizas a VIRGIN al manejo de tus datos personales de conformidad con las normas vigentes, en especial para la correcta prestación de los servicios y el ejercicio de tus derechos. Sin perjuicio de lo anterior, con la aceptación del presente Contrato, TÚ autorizas a VIRGIN a utilizar tus datos en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para la elaboración de bases de datos para fines comerciales y publicitarios, siendo conservados por nosotros con especial cuidado. Sin embargo, recuerda que estás en tu derecho de negar esta autorización, mediante comunicación que puedes dirigir a VIRGIN por medio de cualquiera de los canales habilitados para ello y referenciados en la Sección 1 de este Contrato”(SFT)*
- *UNE: Cláusula 22. “Uso de datos personales. Señor usuario, si usted lo autoriza, en relación con sus datos personales le informamos que los mismos serán utilizados en caso de reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para la realización de estrategias comerciales de UNE, así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado”(SFT)*
- *UFF: Cláusula 26. “Protección de Datos Personales. UFF MÓVIL garantiza que los datos suministrados por El usuario al momento de activarse el servicio o durante la ejecución del contrato serán utilizados para la correcta prestación del servicio y el adecuado ejercicio de los derechos de los usuarios. Parágrafo. Señor usuario, si usted lo autoriza en relación con sus datos personales, incluidos los datos de localización y de tráfico del usuario, le informamos que los mismos serán utilizados para la realización de estrategias comerciales de UFF MÓVIL, para la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, así como podrá utilizar sus datos personales para prevención y control de fraude, y en beneficio propio o de terceros; así mismo serán conservados por nuestra parte con especial cuidado.”(SFT)*
- *AVANTEL: Cláusula Décima Sexta. Manifestaciones del Suscriptor“(…) g. Que autoriza el uso de sus datos personales para el reporte de información ante entidades crediticias que administran datos y para el envío de comunicaciones de su interés a través de los diferentes medios de contacto de AVANTEL, dicha información será conservada por AVANTEL con especial cuidado.”(SFT)*
- *COMCEL: Cláusula Octava. Servicios adicionales de valor agregado, suplementarios o de cualquier otra naturaleza distinta del servicio básico (voz) de telefonía móvil celular. “(…) PARÁGRAFO: El USUARIO acepta de manera voluntaria, libre, expresa e irrevocable que COMCEL utilice su información con fines comerciales y publicitarios, en beneficio de ésta o de terceros con los cuales se haya celebrado convenio para envío y recepción de mensajes (SMS) con fines comerciales o publicitarios (...)”(SFT)*

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 15 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

4.1.6. Modificaciones al contrato – Prohibición de presunción de la voluntad del usuario.

De conformidad con el artículo 15 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos, ni pueden hacerlas retroactivas, tampoco pueden imponer servicios que no hayan sido expresamente autorizados por el usuario que celebró el contrato. Es así como el usuario ante alguna modificación efectuada por el proveedor sin contar con su autorización expresa, tiene derecho a terminar el contrato con independencia de que exista cláusula de permanencia mínima, caso en el cual no deberá pagar penalización alguna.

Ahora bien es de aclarar que en virtud del artículo 26 de la norma en mención, se puede entender que el usuario acepta un ofrecimiento de un servicio adicional por parte del proveedor, cuando la oferta cumpla las siguientes condiciones:

- Se otorgue una demostración del servicio de forma gratuita por un periodo de facturación.
- La oferta podrá ser rechazada por parte del usuario por cualquier medio físico o electrónico.
- Se informe al usuario sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales puede rechazar la oferta.
- El nuevo servicio no podrá estar sujeto a cláusula de permanencia mínima.

Ahora bien, de los contratos revisados se observa que los siguientes proveedores, aparentemente no dan cumplimiento a esta obligación, tal y como se refleja en el contenido de las cláusulas que a continuación se transcriben:

- *MOVISTAR: Cláusula Décima Cuarta. "Modificaciones a los planes tarifarios y al contrato. Las modificaciones de los planes tarifarios y las demás modificaciones al contrato serán realizadas mediante un acuerdo celebrado por ambas partes, o mediante el siguiente mecanismo: Movistar comunicará la modificación propuesta al usuario que suscribió el servicio por escrito y se tendrá por aceptada si éste no manifiesta por escrito a Movistar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al recibo de dicha comunicación, su decisión de no aceptar la modificación. En caso de que el usuario que suscribió el servicio manifieste su desacuerdo, se entenderá por terminado el contrato."(SFT)*
- *UNE: Cláusula 6. Obligaciones de UNE. "13. Informar a los usuarios de cualquier modificación que introduzca al contrato de prestación de servicios de comunicaciones."(SFT)*
- *AVANTEL: Cláusula Tercera. "3.8. AVANTEL podrá modificar las tarifas, en cualquier tiempo y así lo acepta expresamente EL SUSCRIPTOR, a menos que este solicite la terminación del contrato dentro del mes siguiente al conocimiento de dicho incremento, siempre y cuando dicho incremento supere los aumentos máximos establecidos en el presente Contrato. (...)"(SFT)*
- *COMCEL: Cláusula Octava. Servicios adicionales de valor agregado, suplementarios o de cualquier otra naturaleza distinta del servicio básico (voz) de telefonía móvil celular. "(...) COMCEL podrá modificar, limitar o suprimir de manera unilateral, en cualquier momento, alguno o algunos de los servicios por ella ofrecidos. (...)"(SFT)*
- *Cláusula Décima Cuarta. Adiciones y modificaciones al contrato. "El usuario reconoce, entiende y acepta de manera madura, serena, deliberada y libre de*

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 16 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

presiones que las modificaciones al presente contrato serán prerrogativa exclusiva de COMCEL, las cuales en todo evento no podrán empezar a regir sin el consentimiento expreso del usuario. Para estos efectos, COMCEL informará sobre tales modificaciones a El USUARIO por cualquier medio escrito. En caso de que el Usuario no aceptare las modificaciones y/o adiciones que realice COMCEL en el futuro, El USUARIO dentro de los treinta (30) días siguientes a la notificación de COMCEL sobre la modificación deberá dar aviso escrito a COMCEL, de su decisión de no aceptar las modificaciones o de dar por terminado el contrato y solicitar la desconexión del SERVICIO; en el evento en que El USUARIO no manifieste a COMCEL dentro del término indicado, la no aceptación de las modificaciones propuestas por COMCEL o la terminación del contrato de prestación del servicio de telefonía móvil celular, se entenderá que el USUARIO acepta las modificaciones." (SFT)

Finalmente, en relación con los contratos de AVANTEL, TIGO y VIRGIN, se observó que dentro de las causales de terminación del contrato por parte del usuario, es recomendable que sea incluida la causal de terminación dispuesta en el artículo 15 de la Resolución CRC 3066 de 2011, según la cual el usuario ante cualquier modificación efectuada por el proveedor sin contar con su autorización expresa, tiene derecho a terminar el contrato con independencia de que exista cláusula de permanencia mínima, caso en el cual no deberá pagar penalización alguna.

4.1.7. Equipos terminales

Según el artículo 105 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores de servicios de comunicaciones en ningún caso pueden bloquear o restringir el uso de equipos terminales en redes distintas a las suyas.

Ahora bien, de los contratos revisados se observa que los siguientes proveedores, aparentemente no dan cumplimiento a esta obligación, tal y como se refleja en el contenido de las cláusulas que a continuación se transcriben:

- *MOVISTAR: "El equipo terminal o la tarjeta SIM adquiridos tienen características y condiciones técnicas, que impiden que el equipo o la tarjeta SIM se activen en la red de otro operador nacional o internacional, durante la vigencia del periodo de permanencia mínima pactado y mientras se encuentre activado el sistema de MOVISTAR, lo cual el usuario que suscribió el servicio declara conocer y aceptar mediante la firma al anverso del presente documento.*

Al vencimiento del período de permanencia mínima estipulado o en caso que se haga uso de la facultad de terminar el contrato el usuario que suscribió el contrato tiene derecho a que se levante el bloqueo del equipo terminal, siempre y cuando el usuario que suscribió el contrato se encuentre al día en el pago de sus obligaciones (...)"(SFT)

- *COMCEL: Cláusula Vigésima Cuarta. Usuarios de Tecnología GSM. "(...) Una vez vencida la cláusula de permanencia y si el USUARIO decide cancelar el contrato, puede solicitar a la compañía el levantamiento del impedimento en la terminal para que la misma pueda activarse en otra red. Igual derecho tendrá El USUARIO que decida no cumplir la cláusula de permanencia mínima una vez cancele los valores a que hace referencia la cláusula décima novena."(SFT)*

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 17 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

4.1.8. Fallas en la prestación del servicio

En primer lugar, conforme con el principio de calidad consagrado en el artículo 3° de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores deben prestar los servicios de forma continua y eficiente. En el mismo el numeral 10.1 del artículo 10 de la norma en mención, consagra que el usuario debe recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la regulación.

Es necesario aclarar que el incumplimiento por parte del proveedor, en la prestación del servicio de forma continua y eficiente, genera a favor del usuario el derecho de dar terminación inmediata al contrato celebrado, sin que esto implique el cobro de suma alguna.

Es así como cuando el usuario no pueda hacer uso de un servicio contratado, porque este no se encuentra disponible, puede a través de una PQR, solicitar a la empresa la terminación del contrato, sin que haya lugar a pagar sumas diferentes a la de los consumos que se hubieran realizado, a pesar de la existencia de una cláusula de permanencia. Sin embargo, si el usuario desea conservar el servicio, puede a través de una PQR solicitar a la empresa compensación por el tiempo en que no tuvo disponible el servicio.

Finalmente se debe tener en cuenta de conformidad con el numeral 14.3. del artículo 14 de la norma en mención, se encuentran prohibidas las cláusulas que den a los proveedores la facultad de cambiar las condiciones del contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.

Ahora bien, de los contratos revisados se observa que aparentemente VIRGIN y AVANTEL no dan cumplimiento a esta obligación, tal y como se refleja en el contenido de las cláusulas que a continuación se transcriben:

- *VIRGIN: Cláusula 2. "Responsabilidad. (...) Por lo tanto, tu reconoces y aceptas que VIRGIN no garantiza, en ninguna forma ni en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será responsable frente a ti o cualquier tercero, por perjuicios que resulten de errores técnicos, omisiones, interrupciones técnicas, demoras y errores en la transmisión, defectos en la transmisión (...)" (SFT)*
- *AVANTEL: Cláusula Quinta. "5.3. AVANTEL podrá suspender o modificar la prestación del servicio por cualquier hecho o circunstancia ajeno a su voluntad, incluidos, entre otros, la fuerza mayor. Por lo tanto, el SUSCRIPTOR reconoce y acepta que AVANTEL no garantiza en tales circunstancias, la prestación del servicio de manera ininterrumpida, ni será responsable respecto de ningún suscriptor, usuario o tercero, por perjuicios que resulten de errores, interrupciones, demoras, errores de transmisión, defectos en la transmisión, defectos o fallas del equipo terminal, de la red o cualquier otra causa" (SFT)*

4.1.9. Calidad del servicio

En primer lugar es de mencionar que la regulación que expide la Comisión de Regulación de Comunicaciones se constituye en instrumento de intervención del Estado en la economía conforme lo previsto en la Constitución Política y a partir de lo establecido en el numeral 3° del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el régimen de calidad definido en la regulación de carácter general expedida por la Comisión, le es aplicable a todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, independientemente del tipo de habilitación con la que cuenten para la prestación de servicios de

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 18 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

telecomunicaciones, y respecto de sus títulos habilitantes modifica los indicadores que en materia de calidad se encuentran contenidos en los mismos.

Por otra parte, de acuerdo a consagrado en el artículo 3 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores deben prestar los servicios de forma continua y eficiente. En el mismo sentido el numeral 10.1 del artículo 10 de la norma en mención, el cual consagra que éste debe recibir los servicios que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en la regulación.

Finalmente se debe tener en cuenta de conformidad con el numeral 14.3. del artículo 14 de la norma en mención, se encuentran prohibidas las cláusulas que den a los proveedores la facultad de cambiar las condiciones de ejecución del contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del usuario, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley.

Ahora bien, se observa que aparentemente COMCEL no da cumplimiento a esta obligación, tal y como se refleja en el contenido de las cláusulas que a continuación se transcriben:

- Cláusula Séptima. El servicio. "(...) 7.5. COMCEL presta el SERVICIO a EL USUARIO, cumpliendo con las normas de calidad establecidas en los títulos habilitantes, sin embargo, COMCEL podrá suspender o modificar la prestación de EL SERVICIO por cualquier hecho o circunstancia ajena a su voluntad, incluidos, entre otros, el caso fortuito y la fuerza mayor. Por lo tanto, EL USUARIO reconoce y acepta que COMCEL no garantiza en ninguna forma, ni en tales circunstancias, la prestación de EL SERVICIO de manera ininterrumpida, ni será responsable respecto de ningún USUARIO, usuario o tercero, por perjuicios que resulten de errores técnicos omisiones e interrupciones técnicas, demoras y errores en la transmisión, defectos o fallas del equipo terminal defectos, errores o fallas en las redes o equipos de terceros operadores que intervengan en la comunicación o cualquier otra causa técnica incluida la falla de transmisión, todo lo cual constituye para las partes fuerza mayor. (...)"(SFT)*
- Cláusula Vigésima Novena. Condiciones de calidad del servicio. "COMCEL expresamente manifiesta que durante la prestación del servicio de Telefonía Móvil Celular al USUARIO es posible que se presente el fenómeno de caída de llamadas, y el USUARIO expresamente acepta esta situación. En los casos en que COMCEL se encuentre dentro del indicador de caída de llamadas, pactado con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Otro Sí de fecha 26 de marzo de 2004 del contrato de concesión No. 0000004, 0000005, 0000006 de 1994, se le cobrarán al USUARIO la totalidad de las llamadas competas y no habrá compensación alguna, así el usuario haya tenido que realizar una nueva llamada, ya que el anterior porcentaje de caída de llamadas está incluido dentro de las tarifas (...)"(SFT)*

4.1.10. Servicio de Roaming Internacional

De conformidad con el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores de telefonía móvil deben informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de roaming internacional y, si aplican, la existencia de valores adicionales por su uso.

Ahora bien, de los contratos revisados se observa que aparentemente UFF y COMCEL no dan cumplimiento a esta obligación.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 19 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones :: Fecha de vigencia: 25/06/2013			

4.1.11. Periodo de facturación

El artículo 58 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece que en las condiciones del contrato de prestación de servicios se debe indicar el período de facturación el cual debe corresponder a un (1) mes, y que por su parte el artículo 15 de la misma norma consagra que los proveedores no pueden modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en los contratos.

Es así como los proveedores no pueden modificar unilateralmente el periodo de facturación dispuesto en el contrato.

Ahora bien, de la revisión efectuada se observa que aparentemente AVANTEL, no da cumplimiento a esta obligación, tal y como se evidencia en la siguiente cláusula:

- *Cláusula Tercera. "3.6. En virtud del presente contrato AVANTEL queda facultado para fijar otros períodos de facturación en el caso que lo considere conveniente"(STF)*

4.1.12. Oportunidad para dar terminación del contrato

De conformidad con el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del contrato en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, para lo cual debe presentar dicha solicitud con una anticipación de diez (10) días calendarios a la fecha de vencimiento del período de facturación.

Ahora bien, de la revisión efectuada se observa que aparentemente AVANTEL no da cumplimiento a esta disposición en tanto su contrato señala:

- *Cláusula Décima Segunda. Duración del Contrato. "La duración del presente contrato será la señalada en el anexo denominado "Solicitud del Servicio", el cual hace parte integral del presente contrato. Dicho término podrá ser prorrogado por plazos sucesivos iguales al de la vigencia inicial, a menos que cualquiera de las partes notifique, con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de terminación, su decisión de no prorrogarlo"(STF)*

4.1.13. Directorio Telefónico

De acuerdo con el numeral 11.10 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el proveedor debe informar al usuario al momento de la contratación del servicio sobre el derecho que tiene de solicitar que sea excluido del directorio telefónico.

Ahora bien, de la revisión efectuada se observa que aparentemente COMCEL no da cumplimiento a esta disposición en tanto su contrato señala:

- *Cláusula Séptima. El servicio. "(...) 7.10. COMCEL no asume responsabilidad alguna por errores u omisiones en la información incluida en el directorio telefónico, si lo hubiere"(SFT)*

4.1.14. Diagrama del resultado de la revisión del cumplimiento de la regulación

Como se observa del análisis adelantado frente a los contratos suministrados por las empresas en mención, que el Régimen de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 20 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

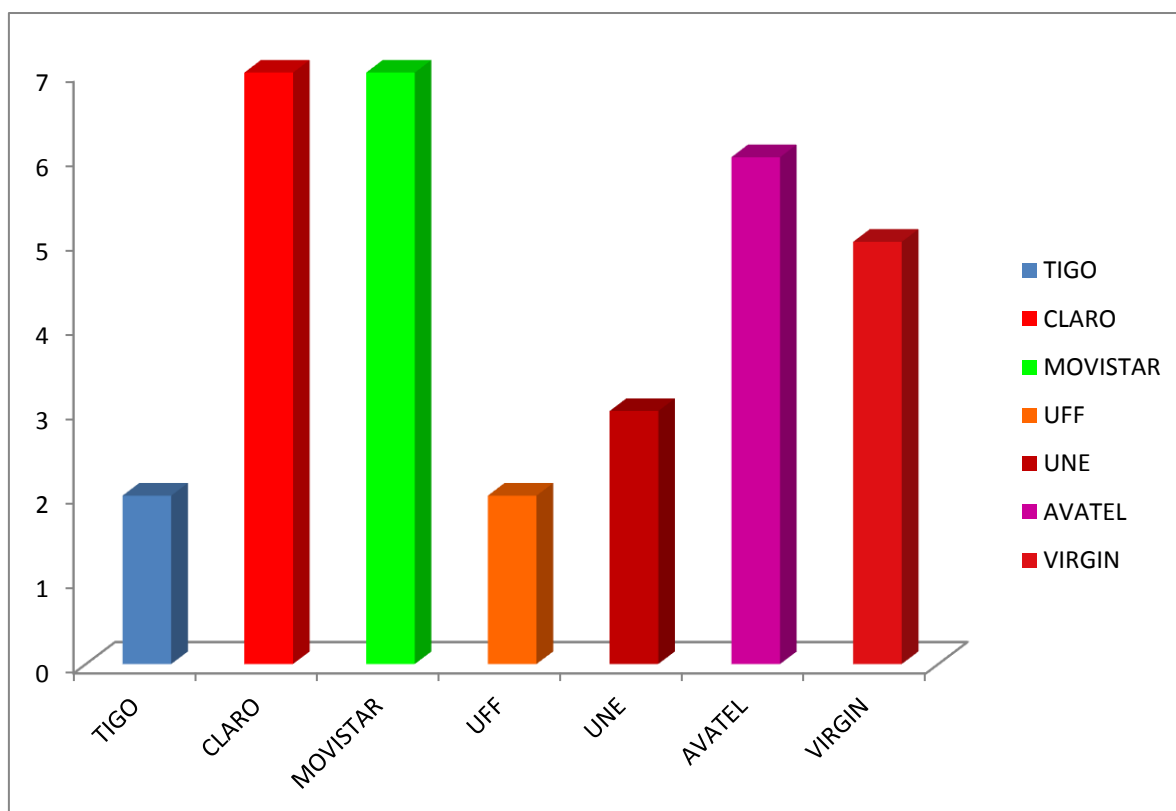
la Resolución CRC 3066 de 2011 no se refleja en su totalidad en los contratos que los usuarios deben celebrar con los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil, en efecto de lo expuesto previamente se destacan de manera general los siguientes aspectos que distan de las disposiciones del Régimen referido, como sigue:

Gráfica 1. Revisión ajuste del contrato a regulación

Conclusión de la evaluación	TIGO	CLARO	MOVISTAR	UFF	UNE	AVANTEL	VIRGIN
	2	7	7	2	3	6	5
Parte Inicial del Contrato							
Vigencia de los planes tarifarios							
Presentación de PQR							
Término interposición reposición							
Datos personales							
Modificación al contrato – no presunción voluntad del usuario							
Equipos terminales							
Fallas en la prestación del servicio							
Calidad del Servicio							
Servicio de Roaming Internacional							
Periodo de Facturación							

El número de hallazgos derivados del análisis efectuado por la CRC de los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil de manera se puede representar así:

Gráfica 2. Número de hallazgos en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones



4.2. Análisis de comunicación visual de los contratos.

Adicionalmente en aras de establecer medidas y herramientas idóneas para que el usuario pueda ejercer de forma efectiva y libre los derechos que le son reconocidos por el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, y de esta forma garantizar una adecuada aplicación del principio de libre elección consagrado en dicha norma, la CRC evidenció la necesidad de llevar a cabo una revisión desde el punto visual y gráfico de los modelos de contrato que suscriben los proveedores de servicios móviles con sus usuarios.

Este análisis permite observar si dichos contratos constituyen una fuente de comunicación efectiva para el usuario, que permita conocer las condiciones del servicio que contrata, previa elección del mismo, durante su prestación y en el momento de su cancelación.

Para tal fin, a continuación se presenta la metodología y los resultados de la evaluación de la comunicación visual de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones relacionados en el numeral 2.1. del presente documento.

4.2.1. Escala de evaluación

La escala se da a partir de 10 elementos que son considerados directrices fundamentales de una buena comunicación visual, tanto en documentos digitales como impresos. Estos elementos son el resultado de investigación y estudios de diferentes análisis de comunicación visual.

- INSUFICIENTE: No cubre ninguno de los criterios sugeridos.
- POBRE: Contiene algunos de los elementos pero su aplicación es deficiente y/o errónea.
- SATISFACTORIO: Se presentan los criterios mínimos de aplicación de los elementos.
- BUENO: Se contienen varios de los elementos sugeridos con buen criterio y aplicado de manera adecuada.
- MUY BUENO: El documento presenta atención y resolución a todos los elementos sugeridos.

4.2.2. Indicadores

Es de mencionar que en este análisis se tuvieron en cuenta los siguientes indicadores:

i. Títulos

Los títulos son una parte clave del diseño de información. Es un factor vital en la creación de jerarquía de contenidos y en la navegabilidad del documento.

El tamaño del título es tan importante como el tamaño de la tipografía en el cuerpo del contenido. La titulación demasiado pequeña (mismo tamaño del cuerpo) perjudican la jerarquía del documento, no genera la atención necesaria. Es igualmente importante la separación del título del cuerpo de texto.

ii. Navegabilidad del documento

La navegabilidad de un documento se relaciona directamente con la facilidad de lectura del mismo. El uso apropiado de titulación, jerarquía, y puntos focales sirven como guía de lectura del documento.

Los elementos claves de la navegación de un texto son: la posición y el tamaño de los títulos, el tamaño de la tipografía en el cuerpo del documento, el interlineado, el contraste de la tipografía y la diferenciación de puntos focales.

iii. Espacios en blanco

Especialmente en documentos de contenido denso, el espaciado en la tipografía y diagramación contribuye en gran parte en la legibilidad del mismo. El espaciado ayuda a que la lectura del usuario sea cómoda y sin esfuerzo. También contribuye a la separación de los elementos del documento, incluyendo grafica y texto. El uso de espacio en blanco como elemento de separación es muy efectivo en términos de limpieza, claridad y eficiencia en la lectura.

iv. Consistencia

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 23 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Es una técnica muy importante en la usabilidad del documento. Ser consistentes en el lenguaje gráfico, es necesario en una diagramación amigable al usuario. Es un elemento clave de la creación de jerarquía. Genera puntos focales familiares y fácilmente diferenciables cuando se navega el documento.

v. Densidad del contenido

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.

vi. Énfasis en elementos de importancia.

Es importante dar énfasis a ciertos elementos del contenido. Hay información más importante o relevante que otra, esta debe estar claramente diferenciada. El uso de negrillas, itálicas, tamaño y color son herramientas que facilitan la diferenciación de contenido. Estos puntos focales ayudan a combatir la fatiga visual y mental al interrumpir la monotonía del contenido y fraccionarlo en secciones digeribles. Facilita en gran parte la navegabilidad del texto.

vii. Organización del contenido.

La forma en que se organiza la información dentro de un documento acentúa su legibilidad. El usuario es guiado con facilidad por el contenido ya que está bien organizado e intuitivo.

viii. Limpieza en la implementación gráfica.

Todo documento se puede beneficiar de un soporte visual, sean fotografías, ilustraciones o iconos. El utilizar estos elementos es complejo debido a limitaciones de espacio, es importante contar con suficiente espaciado para ubicar estos elementos de manera cómoda en el documento. Pero su implementación puede ahorrar muchas palabras y facilitar la comprensión de ideas abstractas. Le da relevancia y medida a la información. Se deben poder ubicar con holgura sin interrumpir la fluidez del contenido.

ix. Separadores

Los separadores son una manera simple de dividir el contenido del texto en secciones de manera clara y organizada. Facilita la creación de secciones. La forma más simple de divisor es una línea recta pero existen muchas alternativas efectivas aparte de esta. El uso de cajas por ejemplo es excelente cuando hay que separar contenidos mixtos y crear jerarquía de puntos focales. Son muy útiles para diagramaciones complejas.

x. Márgenes

Otro elemento fundamental del espaciado son los márgenes. El espaciado ayuda a llevar el ojo de manera fácil y sin esfuerzo al contenido. El espacio en blanco obliga al ojo y la mente a enfocarse en

el texto. Un uso apropiado de márgenes, ayudará a que usuario se concentre en el contenido principal.

Una vez, establecidos estos indicadores, a continuación se procederá a presentar el resultado de la evaluación efectuada a cada uno de los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil allegados a la CRC, análisis que se encuentra desarrollado en más detalle en el Anexo 1 del presente documento.

4.2.3. COMCEL

Debido a que el contrato se encuentra compuesto por cuatro documentos (Contrato, Formulario, Anexo de solicitud de servicio y Anexo indicaciones al usuario); se procederá el análisis de cada uno de ellos por separado, para promediar la calificación general en cada indicador.

i. Títulos

Contrato: POBRE

Formulario: SATISFACTORIO

Anexo solicitud de servicio: SATISFACTORIO

Anexo indicaciones al usuario: SATISFACTORIO

Evaluación general: SATISFACTORIO

ii. Navegabilidad del documento

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: POBRE

Anexo solicitud de servicio: POBRE

Anexo indicaciones al usuario: POBRE

Evaluación general: POBRE

iii. Espacios en blanco

Contrato: INSUFICIENTE Es probablemente una de las peores fallas en todo el documento y una de las que más afecta la comprensión.

Formulario: POBRE.

Anexo solicitud de servicio: POBRE

Anexo indicaciones al usuario: SATISFACTORIO No hay fragmentos donde se dificulte su lectura debido a falta de espacios.

Evaluación general: POBRE

iv. Consistencia

Contrato: POBRE. Hay consistencia, pero no es buena.

Formulario: POBRE.

Anexo solicitud de servicio: SATISFACTORIO.

Anexo indicaciones al usuario: SATISFACTORIO.

Evaluación general: POBRE

v. Densidad del texto.

Contrato: INSUFICIENTE. 250 caracteres por línea cuando lo recomendado es no más de 50. No existe ninguna separación o descanso visual.

Formulario: POBRE

Anexo solicitud de servicio: INSUFICIENTE

Anexo indicaciones al usuario: POBRE

Evaluación general: INSUFICIENTE

vi. Énfasis en elementos de importancia.

Contrato: INSUFICIENTE Muy insuficiente. Pareciera que la intención del contrato no es resaltar información relevante sino ocultarla, un buen ejemplo es el desprendible de PAGARÉ que es de gran importancia sin embargo se ve reducida a una tira de papel de 3 centímetros.

Formulario: INSUFICIENTE Hay incluso líneas que cubren texto importante con respecto a haber recibido la terminal de manera satisfactoria.

Anexo solicitud de servicio: POBRE Se resalta información, solo que no la más relevante

Anexo indicaciones al usuario: POBRE

Evaluación general: INSUFICIENTE

vii. Organización del contenido.

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: POBRE

Anexo solicitud de servicio: SATISFACTORIA

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 26 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Anexo indicaciones al usuario: SATISFACTORIA

Evaluación general: POBRE

viii. Limpieza en la implementación gráfica.

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: INSUFICIENTE

Anexo solicitud de servicio: POBRE

Anexo indicaciones al usuario: POBRE

Evaluación general: INSUFICIENTE

ix. Separadores

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: POBRE

Anexo solicitud de servicio: POBRE

Anexo indicaciones al usuario: SATISFACTORIA

Evaluación general: POBRE

x. Márgenes.

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: POBRE

Anexo solicitud de servicio: POBRE

Anexo indicaciones al usuario: SATISFACTORIA

Evaluación general: POBRE

xi. Conclusión de la evaluación

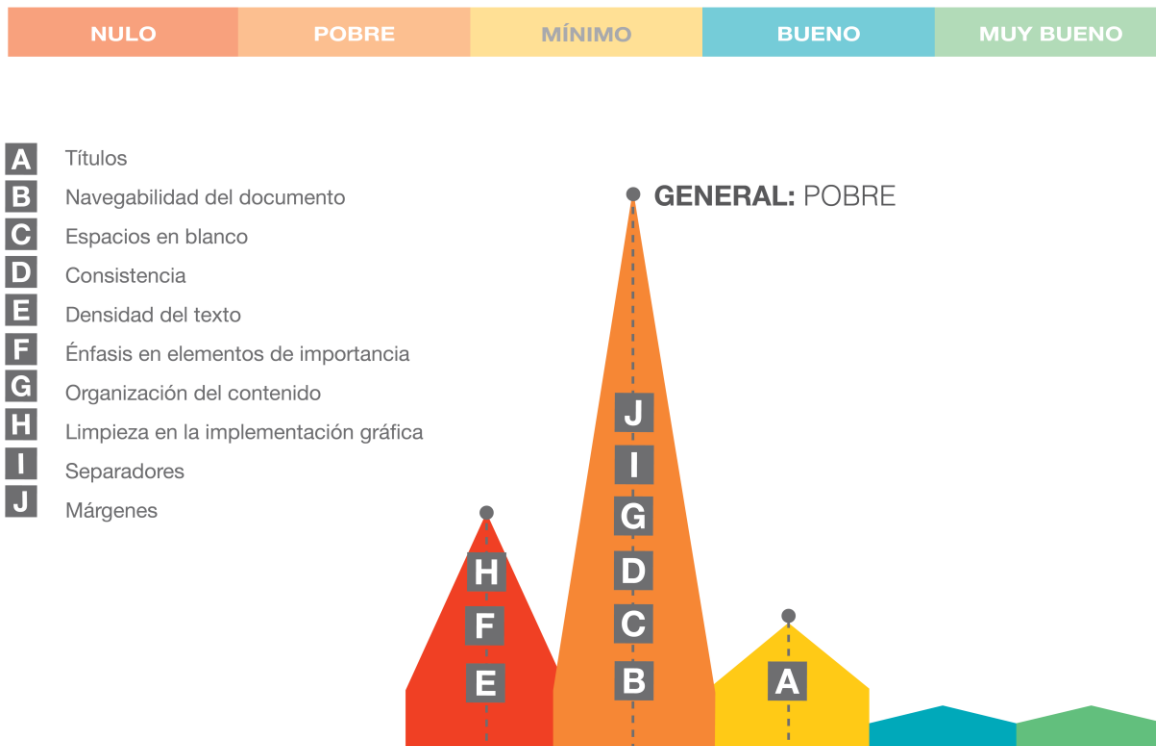
El estado general del documento es bastante pobre llegando a insuficiente. Califica muy bajo en casi todos los indicadores de evaluación.

Tiene deficiencias graves que afectan la integridad de la información y desincentivan la lectura y comprensión del contenido.

La evaluación fue hecha considerando que el usuario se encuentra en buenas condiciones de lectura, buena visibilidad y tiempo suficiente para la lectura y comprensión del documento. Bajo estas condiciones óptimas de usuario, el documento sigue siendo muy deficiente, por lo cual se puede

concluir que este excluye casi en su totalidad a personas con impedimentos visuales, de mayor edad, y de menor nivel educativo.

Adicionalmente estos contratos se firman en el mismo centro de servicio y no se cuenta con el tiempo necesario para una lectura y comprensión del contenido.



4.2.4. **MOVISTAR**

Debido a que el contrato se encuentra compuesto por cuatro documentos (Contrato, Formulario, Anexo 1, y Anexo "Lo que nuestros usuarios quieren saber"); se procederá el análisis de cada uno de ellos por separado, para promediar la calificación general en cada indicador.

i. **Títulos**

CONTRATO: POBRE

Formulario: BUENO

Anexo 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": BUENO. No solo hay una diferenciación asertiva de los diferentes puntos a considerar, el título: LO QUE NUESTROS USUARIOS DEBERÍAN SABER es un buen descriptivo de la sección.

Evaluación general: SATISFACTORIO

ii. **Navegabilidad del documento**

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 28 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: POBRE

Anexo 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

iii. Espacios en blanco

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: SATISFACTORIO

Anexo 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

iv. Consistencia

Contrato: POBRE

Formulario: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

v. Densidad del texto.

Contrato: INSUFICIENTE 130 - 150 caracteres

Formulario: INSUFICIENTE. Se presenta tipografía de un tamaño muy pequeño y en líneas muy largas.

Anexo 1: SATISFACTORIO. A pesar que hay una variación en el tamaño de las tipografías, no hay ningún texto que sea realmente ilegible, todos son fácilmente identificables, también se aprecia el intento de resaltar cláusulas sensibles y dar una explicación visual de la tarifa a cobrar. Hay una intención de comunicación.

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": BUENO

Evaluación general: POBRE

vi. Énfasis en elementos de importancia.

Contrato: INSUFICIENTE. Se repiten constantemente los mismos términos sin importancia, lo cual crea una lectura aun más compleja.

Formulario: INSUFICIENTE. Hay información importante que se encuentra en un tamaño insuficiente para incentivar su lectura y comprensión.

Anexo 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

vii. Organización del contenido.

Contrato: INSUFICIENTE.

Formulario: POBRE. Hay un intento de organización pero no es intuitiva ni eficiente.

ANEXO 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

viii. Limpieza en la implementación gráfica.

Contrato: INSUFICIENTE.

Formulario: POBRE

Anexo 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

ix. Separadores

Contrato: INSUFICIENTE. Hay muy pocas separaciones, para ser un texto tan largo.

Formulario: POBRE. Existen elementos de separación, pero su aplicación no facilita la comprensión completa de la información, sería peor que no los tuviera, pero no están bien aplicados.

Anexo 1: SATISFACTORIO

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

x. Márgenes

Contrato: INSUFICIENTE

Formulario: INSUFICIENTE

Anexo 1: POBRE - Es uno de los elementos que le baja la calificación general a este anexo.

Anexo "Lo que nuestros usuarios deben saber": SATISFACTORIO

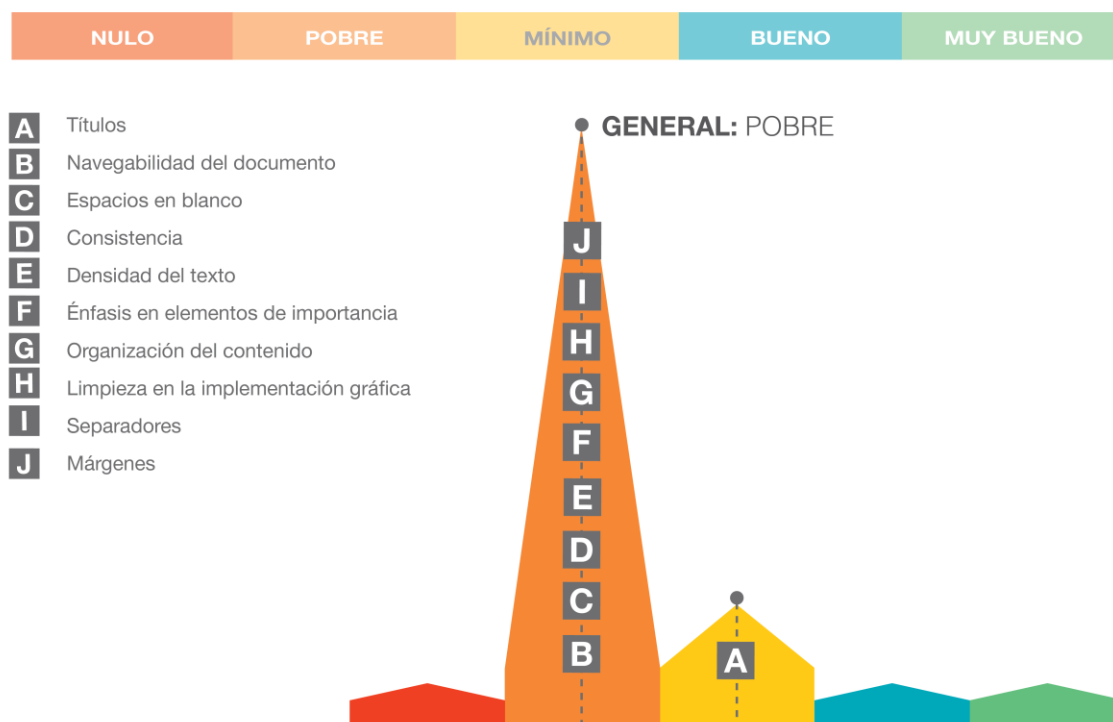
Evaluación general: POBRE

xi. **Conclusión de la evaluación**

El estado general del contenido del contrato es pobre. A pesar que resalta una intención comunicativa en algunos de los apartados del documento, su conclusión visual es deficiente aún. Uno de los problemas más grandes es el hecho que el contrato que es esencial en la relación proveedor usuario califica INSUFICIENTE en casi todos los puntos.

En efecto, las deficiencias que presenta el contrato en sí, deterioran el espíritu fundamental del contrato que consiste en que ambas partes entiendan plenamente las obligaciones y derechos establecidos por el acuerdo. La manera en que está presentada la información garantiza que prácticamente nadie lea el contrato mucho menos lo comprenda y recuerde la información.

Los anexos sin embargo son en su mayoría satisfactorios ya que presentan una intención clara de informar y no de ocultar. En especial se observa que la información resaltada tiene relevancia.



4.2.5. **TIGO**

Debido a que el contrato se encuentra compuesto por cinco documentos (Contrato y Formulario, Formatos condiciones A, Formato condiciones B, Formato autorización datos personales, Cláusula de permanencia); se procederá a efectuar el análisis de cada uno de ellos por separado, para promediar la calificación general en cada indicador.

i. Títulos

Contrato y formulario: POBRE. Hay títulos, pero el contraste y ubicación de los mismos no le hacen dar una buena presencia.

Formatos condiciones A: POBRE

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE

Formato autorización datos personales: INSUFICIENTE

Cláusula de permanencia: POBRE

Evaluación general: POBRE

ii. Navegabilidad del documento

Contrato y formulario: POBRE. El documento se puede navegar con dificultad, pero las cláusulas están numeradas y no hay demasiadas páginas, por lo cual se puede navegar de manera precaria.

Formatos condiciones A: INSUFICIENTE

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE

Formato autorización datos personales: POBRE

Cláusula de permanencia: INSUFICIENTE

Evaluación general: INSUFICIENTE

iii. Espacios en blanco

Contrato y formulario: INSUFICIENTE. Casi no se aprecian espacios en blanco, la diagramación es densa y muy llena de contenidos.

Formatos condiciones A: SATISFACTORIO. Muchos más espacios en blanco pero no muy bien aprovechados.

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE

Formato autorización datos personales: POBRE

Cláusula de permanencia: INSUFICIENTE

Evaluación general: POBRE

iv. Consistencia

Contrato y formulario: POBRE

Formatos condiciones A: POBRE

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 32 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Formatos condiciones B: POBRE. Hay consistencia pero una aplicación inadecuada.

Formato autorización datos personales: POBRE

Cláusula de permanencia: INSUFICIENTE

Evaluación general: POBRE

v. Densidad del texto

Contrato y formulario: POBRE. A pesar que el cuerpo del contrato está dividido en columnas (técnica que vale la pena resaltar) estas generan líneas de 70 caracteres, lo cual es un poco más de lo recomendado y en la página frontal se llega a una cuenta de hasta 170 caracteres. Igualmente hay otros factores que contribuyen a la densidad del texto, como el formato oficio con un muy pobre manejo de espacios en blanco.

Formatos condiciones A: SATISFACTORIO. Rango de 50 -100 caracteres por línea. El formato carta y el amplio uso de espacios contribuyen a que no se sienta tan denso.

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE. Tiene 280 Caracteres. La selección tipográfica no es la adecuada, al usar una Bodoni condensada se asegura una mala legibilidad del documento y favorece a la alta carga de caracteres por línea, adicionalmente el interlineado está lejos de lo ideal para tal carga.

Formato autorización datos personales: POBRE. 150 caracteres por línea.

Cláusula de permanencia: SATISFACTORIO. 70 a 110 caracteres por línea

Evaluación general: POBRE

vi. Énfasis en elementos de importancia

Contrato y formulario: POBRE. Dentro del cuerpo de contrato no se resalta información realmente relevante al usuario, es difícil identificar donde hay contenido sensible o importante. Sin embargo hay que resaltar un esfuerzo importante en el Pagaré y la reducción en el formulario.

Formatos condiciones A: POBRE. En el documento no se usan ninguna de las técnicas, sin embargo comienza con una tabla de precios lo cual es una buena forma de priorizar información.

Formatos condiciones B: POBRE

Formato autorización datos personales: POBRE

Cláusula de permanencia: POBRE. El resultado final es pobre, se debe rescatar, el uso de cambio de color de tipografía, como el cambio de peso y la tabulación de tarifas en tablas. En la aplicación no se logra un buen resultado.

Evaluación general: POBRE

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 33 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

vii. Organización del contenido

Contrato y formulario: POBRE

Formatos condiciones A: POBRE

Formatos condiciones B: POBRE

Formato autorización datos personales: POBRE

Cláusula de permanencia: POBRE

Evaluación general: POBRE

viii. Limpieza en la implementación gráfica

Contrato y formulario: INSUFICIENTE

Formatos condiciones A: POBRE

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE

Formato autorización datos personales: INSUFICIENTE

Cláusula de permanencia: POBRE

Evaluación general: INSUFICIENTE

ix. Separadores

Contrato y formulario: POBRE

Formatos condiciones A: POBRE

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE

Formato autorización datos personales: INSUFICIENTE

Cláusula de permanencia: POBRE

Evaluación general: POBRE

x. Márgenes

Contrato y formulario: INSUFICIENTE

Formato condiciones A: SATISFACTORIO

Formatos condiciones B: INSUFICIENTE

Formato autorización datos personales: INSUFICIENTE

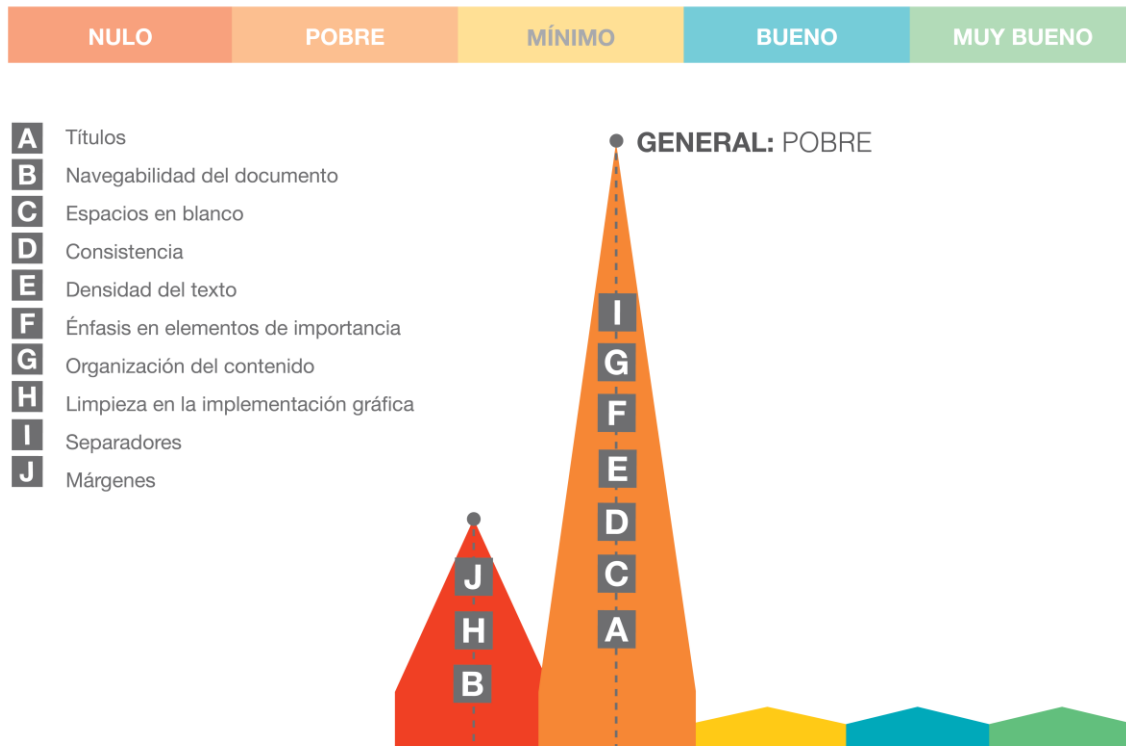
Cláusula de permanencia: INSUFICIENTE

Evaluación general: INSUFICIENTE

Conclusión de la evaluación

El estado general del documento es POBRE. Los documentos no son adecuados a nivel visual, la tipografía escogida es desacertada y aplicada incorrectamente. Resalta sobre todo el pobre uso de los espacios, desde márgenes a interletrado. El documento se percibe denso y tedioso. Los diferentes documentos cambian constantemente de formato, no presenta una imagen homogénea. El uso de la tipografía Bodoni es uno de los elementos que impide una lectura fácil del documento. Estas tipografías densas de alto contraste son difícilmente legibles usadas de esta manera, y para emporar al situación no se respetan ni los más mínimos esquemas de interletrado.

El documento en sí presenta deficiencias en los atributos de comunicación evaluados. Cabe resaltar sin embargo, que intentan ser explícitos en sus costos, hacen del Pagaré un formato más grande, correspondiente con su importancia. Reducen la extensión de su formulario y hacen la diagramación del cuerpo de contrato en doble columna evitando un poco la fatiga visual.



4.2.6. UNE

Debido a que el contrato se encuentra compuesto por dos documentos (Contrato y anexos internos, Anexo de permanencia mínima); se procederá el análisis de cada uno de ellos por separado, para promediar la calificación general en cada indicador.

i. Títulos

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO

Anexo de permanencia mínima: SATISFACTORIO

Evaluación general: SATISFACTORIO

ii. Navegabilidad del documento

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO. Presenta incluso numeración de páginas, el único problema es que se pierden en la impresión, pero la numeración de los artículos como el claro uso de una convención de titulación hace que el documento sea satisfactoriamente navegable.

Anexo de permanencia mínima: BUENO. Tiene buena navegación, pero por otro lado es solo un documento de una página por lo cual sería preocupante que no se pudiera.

Evaluación general: SATISFACTORIO

iii. Espacios en blanco

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO. Hay un uso de espacios tanto en márgenes como en la división de artículos y contenidos.

Anexo de permanencia mínima: BUENO. Tiene un buen manejo de los espacios en blanco que facilitan la lectura del documento y una clara identificación de los contenidos.

Evaluación general: SATISFACTORIO

iv. Consistencia

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO. Hay una convención clara y coherente a lo largo de todo el documento. Una vez se aprende a identificarla se puede aplicar consistentemente en todo el documento.

Anexo de permanencia mínima: BUENO.

Evaluación general: SATISFACTORIO

v. Densidad del texto

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO. 80 - 90 caracteres. Buen interletrado. Buen interlineado. Buenos quiebres de párrafos.

Anexo de permanencia mínima: BUENO. 60 - 80 caracteres. Buen interletrado, Buen interlineado. Uso de gráfica (tabla de precios) que rompe aun más la densidad del texto.

Evaluación general: SATISFACTORIO

Énfasis en elementos de importancia

Contrato y anexos internos: POBRE. No se hace un buen uso de los elementos para resaltar información relevante al usuario. El documento se limita a resaltar solo las titulaciones de las secciones.

Anexo de permanencia mínima: SATISFACTORIO. El cambio de tamaño de tipografía, hace que los elementos más importantes del anexo sean fácilmente identificable por el usuario.

Evaluación general: POBRE

vi. Organización del contenido

Contrato y anexos internos: POBRE. No es muy intuitivo.

Anexo de permanencia mínima: SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE

vii. Limpieza en la implementación gráfica

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO. Hay un uso de tablas que ayudan al usuario a identificar información tarifaria y técnica del servicio. Dentro de los contratos revisados, son los únicos que hacen este esfuerzo en aras de la claridad con el usuario.

Anexo de permanencia mínima: SATISFACTORIO. La tabla ayuda bastante junto con al ecuación a que los usuarios tengan información real y cambiante de su permanencia.

Evaluación general: SATISFACTORIO

viii. Separadores

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO. Se usan elementos de separación de manera rudimentaria pero efectiva, como cambiar el color del fondo de los títulos para que sean fácilmente identificables, lamentablemente esto solo se hace hasta la cláusula 14.

Anexo de permanencia mínima: SATISFACTORIO. A pesar que no se usan los elementos tradicionales de separación, el uso de la tabla como el cambio de tipografías, crean claras diferenciaciones de contenido, que funcionan de manera efectiva como separaciones.

Evaluación general: SATISFACTORIO

ix. Márgenes

Contrato y anexos internos: SATISFACTORIO

Anexo de permanencia mínima: SATISFACTORIO

Evaluación general: SATISFACTORIO

Conclusión de la evaluación

El estado general del documento es satisfactorio a nivel visual. Se ha tenido en cuenta la legibilidad del usuario y se percibe una clara intención de claridad, el amplio uso de tablas para dar información financiera no es ideal pero es una mejora sustancial sobre los otros contratos. El cambio de color del anexo de permanencia es acertado y se intenta diferenciar la información y no ocultarla. Cabe

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 37 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

enfatar que una buena ejecución visual sin un buen diseño de contenidos, es una sutil mejora, pues sigue siendo excesivamente largo a pesar que se puede leer.



4.2.7. AVANTEL

Debido a que el contrato se encuentra compuesto por cuatro documentos (Contrato, Anexo #2, Pagaré, y Permanencia); se procederá el análisis de cada uno de ellos por separado, para promediar la calificación general en cada indicador.

i. **Títulos**

Contrato: SATISFACTORIO. Los títulos son claramente identificables, sin embargo podrían aspirar a algo aún más claro y diferencial.

Anexo # 2: SATISFACTORIO

Pagaré: NO APLICA

Permanencia: POBRE. No se hace uso de títulos, a pesar que el contenido explícitamente no parece necesitarlo, se podría beneficiar de una titulación.

Evaluación general: SATISFACTORIO

ii. **Navegabilidad del documento**

Contrato: SATISFACTORIO. El documento se puede navegar y está claramente dividido.

Anexo # 2: SATISFACTORIO

Pagaré: POBRE

Permanencia: SATISFACTORIO

Evaluación general: SATISFACTORIO

iii. Espacios en blanco

Contrato: BUENO

Anexo # 2: BUENO

Pagaré: BUENO

Permanencia: SATISFACTORIO

Evaluación general: BUENO

iv. Consistencia

Contrato: SATISFACTORIO. Hay errores, pero es primordialmente consistente.

Anexo # 2: BUENO

Pagaré: POBRE. No corresponde a las buenas prácticas del resto del contrato, como el tamaño de la tipografía.

Permanencia: SATISFACTORIO

Evaluación general: SATISFACTORIO

v. Densidad del texto

Contrato: SATISFACTORIO. 80 - 90 caracteres. Apropriadamente interletrado e interlineado.

Anexo # 2: SATISFACTORIO. 80- 90 caracteres

Pagaré: INSUFICIENTE. 150 caracteres

Permanencia: BUENO. 40 - 50 caracteres

Evaluación general: SATISFACTORIO

vi. Énfasis en elementos de importancia

Contrato: POBRE. El texto es bastante homogéneo, se usa predominantemente la negrilla lo cual hace difícil hacer que otros elementos resalten, a pesar que tiene una buena legibilidad hace que en el texto no resalte casi nada.

Anexo # 2: SATISFACTORIO

Pagaré: SATISFACTORIO. Se resalta el uso de un convenio visual para resaltar las áreas que debe llenar el usuario facilitando su uso.

Permanencia: BUENO. Hay una clara intención de claridad con el cliente.

Evaluación general: POBRE – SATISFACTORIO

vii. Organización del contenido

Contrato: POBRE.

Anexo # 2: SATISFACTORIO

Pagaré: SATISFACTORIO

Permanencia: SATISFACTORIO. Hay una clara intención de claridad con el cliente.

Evaluación general: POBRE – SATISFACTORIO

viii. Limpieza en la implementación gráfica

Contrato: POBRE

Anexo # 2: POBRE

Pagaré: POBRE

Permanencia: POBRE

Evaluación general: POBRE

ix. Separadores

Contrato: SATISFACTORIO. A pesar que no hay separadores como tal, el contenido se identifica fácilmente por las separaciones entre párrafos.

Anexo # 2: SATISFACTORIO

Pagaré: SATISFACTORIO

Permanencia: SATISFACTORIO

Evaluación general: POBRE – SATISFACTORIO

x. Márgenes

Contrato: SATISFACTORIO

Anexo # 2: SATISFACTORIO

Pagaré: POBRE

Permanencia: SATISFACTORIO

Evaluación general: SATISFACTORIO

Conclusión de la evaluación

El estado general del documento es satisfactorio según la escala y comparativamente a los otros contratos desde el punto de vista visual es bastante mejor. Sin embargo hay temas como la impresión por lado y lado con la costura superior que dificultan su lectura. Hay oportunidades de mejora, pero comparativamente es de los que más trabajo ha tomado para asegurar claridad en la lectura. Por otra parte, es de resaltar el formulario inicial que aunque sea de uso interno constituye una herramienta para que el usuario conozca las partes que constituyen su contrato.



4.2.8. UFF

Debido a que el contrato se encuentra compuesto por dos documentos (Contrato y Anexo reglamento pagos); se procederá el análisis de cada uno de ellos por separado, para promediar la calificación general en cada indicador.

i. Títulos

Contrato: POBRE

Anexo reglamento pagos: POBRE. Contiene un intento de titulación numérica, pero los elementos resaltados no brindan información útil, solo repiten "EL CLIENTE" y "EL BANCO". Los números no dicen mucho del contenido por eso no se pueden considerar títulos.

Evaluación general: POBRE

ii. Navegabilidad del documento

Contrato: POBRE. El contrato es navegable pero no fácilmente, párrafos definidos y numeración de páginas ayudarían mucho.

Anexo reglamento pagos: SATISFACTORIO. Solo debido a que el documento es corto.

Evaluación general: POBRE

iii. Espacios en blanco

Contrato: SATISFACTORIO

Anexo reglamento pagos: POBRE

Evaluación general: SATISFACTORIO

iv. Consistencia

Contrato: POBRE. No tiene muchos elementos de consistencia. No todas las cláusulas son presentadas de la misma manera. Algunas en negrita y subrayadas y otras no. No es insuficiente por que es coherente a nivel tipográfico y en su presentación.

Anexo reglamento pagos: POBRE. El documento del anexo es consistente en sí mismo, no es ideal pero no presenta inconsistencias visuales que dificulten su lectura.

Evaluación general: POBRE

v. Densidad del texto

Contrato: SATISFACTORIO. 80- 90 caracteres. A pesar que es el doble de lo óptimo sugerido, está bien compensado por el interletrado e interlineado. Podría ser mucho mejor, recortando el número de caracteres por línea (doble columna) y mediante la inclusión de quiebres de párrafo, ya que estos no existen el texto se sigue percibiendo denso.

Anexo reglamento pagos: SATISFACTORIO. 100 caracteres. Aplica el mismo comentario anterior.

Evaluación general: POBRE

vi. Énfasis en elementos de importancia

Contrato: INSUFICIENTE. No se utilizan dentro del cuerpo del texto ninguna de las técnicas mencionadas con la intención de evidenciar información importante al cliente.

Anexo reglamento pagos: INSUFICIENTE. Los elementos resaltados no son de utilidad para el usuario, el repetir constantemente "EL CLIENTE" y "EL BANCO", no ayuda en nada aparte de evidenciar lo

obvio que es que existe una interacción entre dos figuras. Esto se puede preestablecer y usar las técnicas para aportarle claridad a la lectura del documento.

Evaluación general: INSUFICIENTE

vii. Organización del contenido

Contrato: POBRE. No hay mucho esfuerzo por una diagramación que realmente permita una organización coherente del contenido, el formato es únicamente texto continuo e ininterrumpido.

Anexo reglamento pagos: POBRE

Evaluación general: POBRE

viii. Limpieza en la implementación gráfica

Contrato: POBRE. No contiene ninguno de los elementos sugeridos que ayudaría a la navegación y comprensión del documento.

Anexo reglamento pagos: POBRE

Evaluación general: POBRE

ix. Separadores

Contrato: INSUFICIENTE. No hay separadores, ni siquiera hay espacios entre párrafos.

Anexo reglamento pagos: POBRE. El uso de los números de otro color se podría entender como una especie de separador.

Evaluación general: POBRE

x. Márgenes

Contrato: BUENO. Cuenta con amplias márgenes.

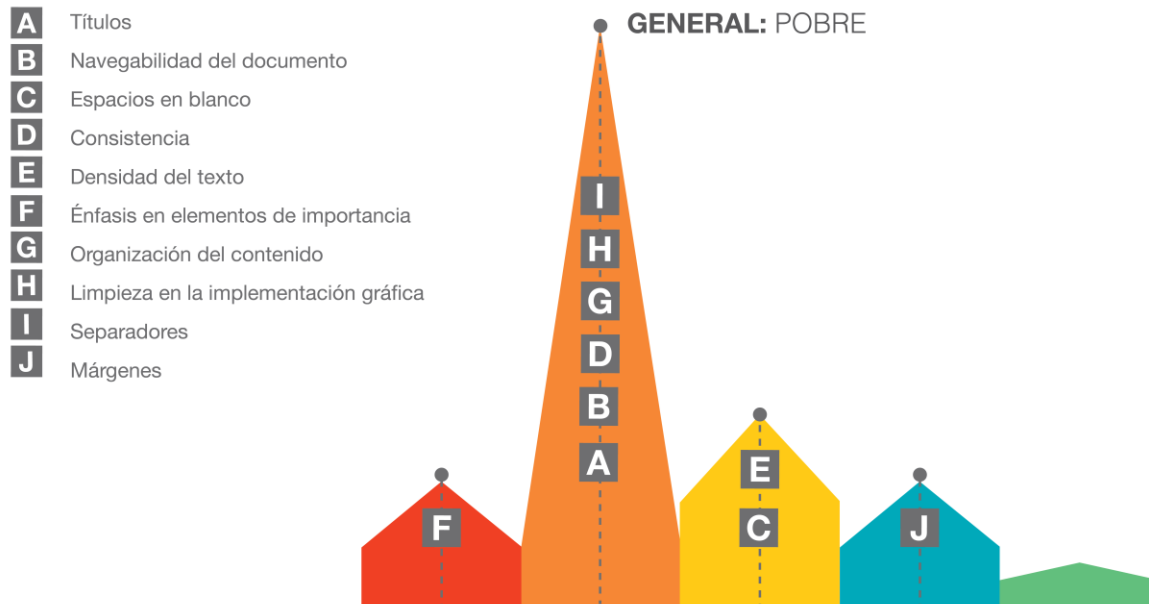
Anexo reglamento pagos: SATISFACTORIO. Hay menor margen en este documento, pero sigue funcionando, además se respetan los márgenes superior e inferior.

Evaluación general: BUENO

xi. Conclusión de la evaluación

El estado general del documento es POBRE, hay algunas características que vale la pena resaltar como el uso adecuado de márgenes y un buen manejo de interletrado e interlineado. El contrato es largo y presentado de una manera monótona y aburrida, aparte el texto está presentado de manera continua e ininterrumpida. La combinación de estos factores desincentiva fuertemente la lectura de los documentos.

El anexo presentaba un uso de colores corporativos y un trabajo de diseño mas deliberado, sin embargo aparte de la presencia de la marca y un aumento adecuado del tamaño de la tipografía, no se ve ningún otro elemento de diseño a favor o ejecutado de manera empática con el usuario.



4.2.9. VIRGIN

i. Títulos

Contrato: SATISFACTORIO

ii. Navegabilidad del documento

Contrato: SATISFACTORIO. El documento se puede navegar pero no de forma óptima, sin embargo buenos quiebres de párrafos, páginas numeradas y clara numeración de los artículos permiten una navegación satisfactoria.

iii. Espacios en blanco

Contrato: BUENO. El manejo de los espacios en blanco es apropiado, no se escatima en papel, en pro de la legibilidad. Hay suficiente espacio en blanco para lograr la diferenciación del contenido y el enfoque en el mismo.

iv. Consistencia

Contrato: SATISFACTORIO. Existe una consistencia coherente a lo largo de todo el documento, pero la forma en sí podría ser mucho mejor.

v. Densidad del texto

Contrato: SATISFACTORIO. 60-80 Palabras. Sin embargo sigue habiendo extensiones de texto que son demasiado largas, como los artículos 2,3 y 4, lo cual contribuye a la sensación de densidad del documento.

vi. Énfasis en elementos de importancia

Contrato: POBRE. Se resaltan algunos elementos, incluso se ve la implementación del color, sin embargo la naturaleza cuestionable del texto resaltado no refleja un interés de resaltar información relevante sino de otro tipo: textos que minimizan las condiciones "¡Uy que susto!" (Página 2. Segundo párrafo), algunos preconditionan al usuario "Y figuró que revise y acepte este contrato." (Página 1. Primer párrafo).

vii. Organización del contenido

Contrato: POBRE. Existe una organización del contenido pero no es intuitiva ni bien jerarquizada. No se presentan grandes inconsistencias pero tampoco es intuitivo.

viii. Limpieza en la implementación gráfica

Contrato: POBRE. No existe ningún uso de pictogramas o ejemplificaciones de las cláusulas, el contenido está totalmente en texto, la presentación no esta mal pero no se ve un esfuerzo para explicar mejor.

ix. Separadores

Contrato: SATISFACTORIO. Todos los bloques de información importantes están separados. Podría separarse de una manera más visual, pero dada las limitaciones del formato, el uso de separadores es satisfactorio.

x. Márgenes

Contrato: BUENO. Se evidencian amplios márgenes a lo largo de todo el contrato.

xi. Conclusión de la evaluación

El estado general del documento es SATISFACTORIO. Visualmente es más amigable que los demás contratos. El texto no causa fatiga y tiene tanto lecturabilidad como legibilidad. El uso apropiado del espacio en blanco permite que así el documento sea mayor en cuanto a número de páginas, sea mucho más fácil de leer que los demás.

Incluso se debe resaltar el intento de glosario que presenta el contrato. El lenguaje en el que está redactado es complejo y dificulta la comprensión. Uno de los problemas es la imposibilidad de identificar las palabras del glosario. Es decir se encuentra pero tiene una baja usabilidad en el contrato..

El cambio de formato se reconoce que un documento legal se puede hacer válido sobre papel carta convencional impreso. Es de recalcar que si bien son muchas más páginas, el documento termina

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 45 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

siendo mucho más eficiente en términos de comunicación visual que la de los demás documentos analizados.

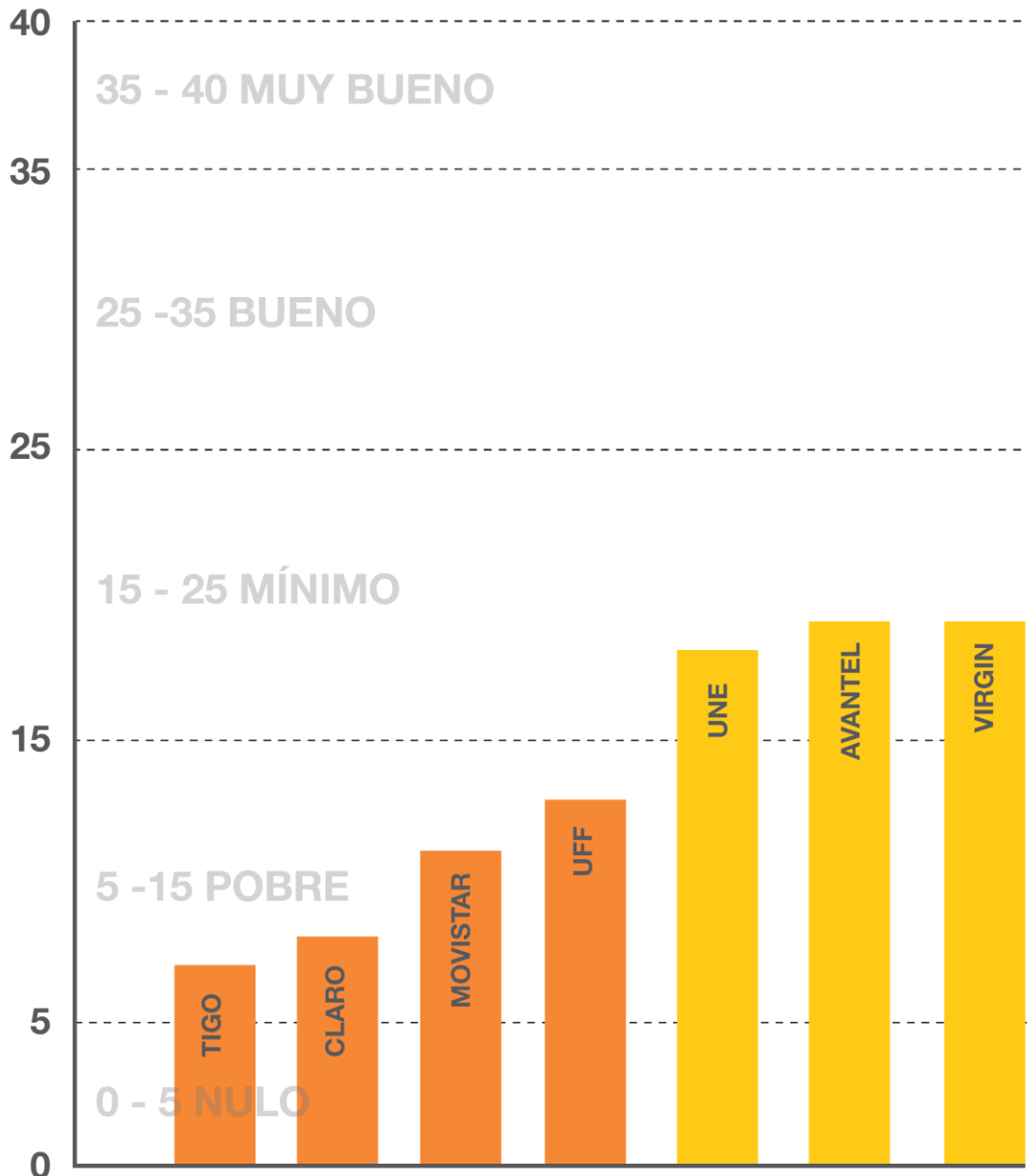
Efectuado el análisis anterior a manera de conclusión se presenta gráficamente el resultado del análisis de los contratos desde la perspectiva de la comunicación visual como un instrumento facilitador del ejercicio de los derechos de los usuarios.



Gráfica 3. Gráfica comparativa de la conclusión de la evaluación de cada proveedor.

1 ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN VISUAL

GRÁFICA COMPARATIVA



Como se observa, la práctica en cuanto a la formulación de los contratos exige una transformación importante que favorezca una mejor relación proveedor – usuario, que permita que el contrato sea una verdadera herramienta de protección y ejercicio de los derechos de los usuarios.

4.3. Análisis de los procesos de decisión y elección de los usuarios de servicios de telefonía móvil.

Para el desarrollo del presente proyecto regulatorio, la CRC contrató la prestación de los servicios profesionales especializados de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, quien brindó su apoyo y acompañamiento a esta Entidad en la identificación de las características de intercambio entre los proveedores y los usuarios de telefonía móvil y su relación con el proceso de decisión de dichos consumidores.

Es así como para dar cumplimiento a este objetivo, se llevó a cabo un estudio que contó con la participación de usuarios de distintas edades, estratos y nivel educativo, para evaluar el proceso de decisión en la contratación de servicios de telefonía móvil, y en particular, la comprensión que éstos tenían frente a los siguientes aspectos:

- Marco legal vigente en relación con la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones.
- Contrato actual de los proveedores de servicios de comunicaciones.
- Propuesta de nuevo contrato unificado de prestación de servicios de telefonía móvil.

Los participantes fueron usuarios de los servicios de telefonía móvil, pertenecientes a distintos estratos socioeconómicos (del 2 al 5), de ambos géneros, con edades entre los 18 y 65 años, profesionales de distintas áreas del conocimiento y estudiantes, con planes tarifarios prepago y pospago pertenecientes a distintos proveedores.

Es así como para establecer la descripción y caracterización del proceso de decisión que siguen los usuarios de los servicios de telefonía móvil, se llevó a cabo un análisis de sus procesos heurísticos y limitaciones cognoscitivas. Dicho análisis permite a través de todo el proceso de investigación comparar los datos recolectados llegando de esta forma a cumplir los objetivos y responder los interrogantes de la investigación, determinando así cuáles son las características de intercambio entre los proveedores y los usuarios de telefonía móvil y su relación con el proceso de decisión de dichos consumidores.

En desarrollo de lo anterior este proceso contó con dos estrategias principales, la primera consistió en un estudio experimental donde se evaluaron heurísticos y la comprensión que tienen los usuarios del contrato y del marco legal vigente; en la segunda estrategia se adelantaron diez sesiones focales, las cuales tuvieron como objetivo principal identificar las problemáticas más frecuentes que se presentan en el intercambio entre usuarios y proveedores.

Es de mencionar que en la segunda estrategia en mención, se llevaron a cabo diez sesiones, en aras de alcanzar la saturación teórica que garantiza la validez y confiabilidad interna de la información recolectada.

Estos estudios arrojaron los siguientes resultados:

- Presencia de decisiones heurísticas por parte de los usuarios frente a las ofertas de planes tarifarios y equipos.
- Múltiples sesgos en la interpretación de las condiciones de los servicios y de los precios, lo cual implica incremento en el riesgo de engaño y de decisiones irracionales por parte de los usuarios.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 48 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

- Superioridad significativa en el recuerdo y comprensión de la propuesta del nuevo contrato unificado de prestación de servicios de telefonía móvil por parte de los usuarios, en contraste con los modelos de contratos actuales de los proveedores.
- Los usuarios no conocen y comprenden adecuadamente las disposiciones de la Resolución CRC 3066 de 2011. Sin embargo al simplificar los términos en él empleados y aplicándolos al contrato, aumenta el nivel de comprensión por parte de los usuarios.
- Si bien los usuarios se ponen en contacto con su proveedor de servicios de telefonía móvil ante la ocurrencia de problemas en la prestación de los mismos, existe en ellos un sentimiento de “desesperanza”, ya que no perciben solución.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 49 de 81	
Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1	
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

5. SESGOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y SIMPLIFICACIÓN DE CONTRATOS

Atendiendo a los resultados arrojados en la fase empírica del presente proyecto regulatorio, los cuales fueron ampliamente descritos en el capítulo anterior de este documento y a las distintas reacciones por parte de los usuarios ante cambios de fondo y de forma en la información que reciben, la CRC como órgano regulador debe identificar las formas y medios más apropiados a través de los cuales el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar la información a sus usuarios. Sin embargo, la identificación de estas formas y medios se enmarca en conceptos extraídos de la Economía Conductual.

Es así como esta Comisión emplea algunos elementos de la economía del comportamiento para entender los aspectos que afectan sistemáticamente el contexto de decisión de los agentes; desde el punto de vista conceptual, estos cambios en el enfoque regulatorio se basan en cómo se construye la decisión del consumidor.

De esta manera, la regulación puede modificar sus supuestos de hecho, para hacer una mejor aproximación al comportamiento no siempre racional de los agentes. Se requieren entonces métodos inductivos, puesto que tradicionalmente las prácticas regulatorias se encuentran limitadas al enfoque clásico del consumidor enteramente racional. Así, esta disciplina permite reconocer el cambio constante en el entorno de los individuos, ya sea de orden económico, social, político o cultural.

Es de mencionar cómo a través de la psicología económica, se ha dado paso al estudio del comportamiento racional de los individuos, el cual conlleva a decisiones y actuaciones que buscan lograr beneficios personales siguiendo principios de menor esfuerzo y mayor logro, a un estudio que analiza el entorno del individuo para explicar sus conductas económicas.

Ahora bien, esto guarda una estrecha relación con las asimetrías de información que prevalecen en el mercado y que de un lado están generadas por la escasa comprensión de los compromisos económicos que suscriben los consumidores. Éstos a su vez, se derivan de la hostilidad de los documentos a los que se enfrenta en el mercado y que pueden acarrear el no cumplimiento de uno de los preceptos fundamentales de los mercados competitivos como lo sería poseer información completa.

Sin embargo, estas asimetrías son un síntoma del fenómeno comportamental subyacente. Estudios, como el de Xavier, P. & Ypsilanti, D. (2008)¹⁹ documenta cómo a raíz de conductas de mercado subóptimas, en algunos países se evidencian brechas significativas entre los contratos firmados y que se creen aceptados y la calidad y facturación del servicio. De otro lado se ha evidenciado²⁰ que algunos consumidores de servicios de Internet y telefonía móvil eligen contratos ineficientes cuando no pueden elegir la mejor oferta de servicio, acompañado por una resistencia al cambio quizá generado por patrones culturales o sociales que desvirtúan los comportamientos de los individuos que postula la teoría microeconómica neoclásica (Sunstein, 2012).

En efecto, normativamente, la protección del consumidor y la política dirigida a empoderar a los consumidores sobre sus derechos y deberes, se constituyen en un instrumento válido para hacer frente a los sesgos de mercado mediante mecanismos de divulgación y capacitación que protejan su bienestar económico, al tiempo que extraen lecciones empíricas en experimentos controlados.

¹⁹ Xavier, P. & Ypsilanti, D. (2008). Switching Costs and Consumer Behaviour: Implications for Telecommunications Regulation.

²⁰ Lambrecht, A. y Skiera, B. (2006). Paying Too Much and Being Happy About it: Existence, Causes and Consequences of Tariff-Choice Biases, Journal of Marketing Research.

Grubb, M.D. (2009). Selling to Overconfident Consumers. American Economic Review, 99, 1770-1807.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 50 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Dado lo anterior, estos hallazgos que tienen un origen empírico y en muchas ocasiones solo válidos para ciertos segmentos del mercado, son entonces de la mayor importancia para el regulador, toda vez que los supuestos de hecho tradicionalmente usados en la promulgación de las normas se modifican casi por completo.

Así, la expedición del régimen de protección al usuario establece (de jure) que al momento de suscribir un contrato de comunicaciones el usuario debe recibir toda la información vinculada al intercambio económico que está sucediendo. El supuesto de hecho detrás, es que el usuario no va a tener sesgos comportamentales que le induzcan a no observar y no usar toda la información que recibirá en el contrato. De hecho, el lenguaje en que estará escrito el contrato (de facto), actualmente no está restringido y por lo tanto va, como se ha observado, a contener toda la jerga legal que no hace parte del inventario lingüístico del común saber. ¿Cuál es entonces la valoración de costo-beneficio que hace el usuario antes de decidir si lee un contrato de 12 páginas que además sintáctica y semánticamente es poco inteligible, y lo que es en últimas más importante, ¿cuáles son las implicaciones económicas para la regulación de esas valoraciones in situ del usuario?

Esta entidad observando de un lado la alta densidad de información entregada al usuario, su extensión y complejidad, y de otro lado haciéndose a elementos de juicios extraídos con técnicas experimentales, está adelantando este proyecto de Simplificación de Contratos, que no tiene otro objeto diferente al de entender cómo hacer más adecuada la información relevante que recibe el usuario, tanto en su forma como en su contenido a la hora de suscribir un contrato de telefonía móvil.

De lo anterior se desprenden dos elementos adicionales: i) que la información más relevante no puede ser la presentada de forma más compleja y; ii) que las cláusulas que establecen un compromiso por defecto de su aceptación explícita no pueden aprovecharse de sesgos de comportamiento que dificulten su modificación o terminación.

Una conclusión importante de lo dicho anteriormente, es que la simplificación no solo representa unas posibilidades de un menor consumo sesgado al nivel del mercado, sino que también representa un avance progresivo, en el mismo sentido que opera un impuesto progresivo. Diferentes estudios han confirmado esto al encontrar que los procesos de simplificación tienen efectos redistributivos, al hacer menos probable que los sectores poblacionales con mayores restricciones económicas se enfrenten a arquitecturas de decisión menos complejas. Por ejemplo, la simplificación de contratos (Davis, 1977) puede implicar una mejora de hasta el 50% en los niveles de ingreso más bajos, precisamente en la comprensión de las cláusulas pre contractuales que son las que forman el proceso de decisión y pueden evitar comportamientos heurísticos. Así mismo, la simplificación en las declaraciones de impuestos o de formatos requeridos para la entrega de ayudas educativas crea ventajas porque desfavorece la manifestación de sesgos de selección que operan como mecanismos regresivos (Dynarski y Scott-Clayton, 2006). En el caso de los impuestos las personas de mayores ingresos poseen un componente de información tributaria que genera ventajas de tributación cuando el sistema es complejo; en el caso de ayudas educativas, las familias de menores ingresos tienen redes sociales y de acceso a la información más limitados que sumados a la complejidad puede llevar a asignaciones de ayudas que generan mayores brechas de educación.

Finalmente lo que busca este proyecto es 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, todo desde el punto de vista de la economía conductual.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 51 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

6. TEORÍA DE SIMPLIFICACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES

El objetivo general de este proyecto regulatorio, en línea con lo establecido en el Estatuto de Protección del Consumidor, es establecer un régimen normativo de protección de los usuarios que promueva y garantice la efectividad y el libre ejercicio de los derechos que el ordenamiento jurídico le otorga a los usuarios²¹ que van *"mucho más allá de la obtención de bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades."*²²

Para tales efectos, es fundamental garantizar que el entorno en el cual el consumidor toma sus decisiones de consumo y ejerce sus derechos sea diseñado de tal manera que en el mismo no se someta al usuario a cargas innecesarias que desincentiven el ejercicio de sus derechos y la toma racional de decisiones bien informadas²³.

Al respecto, Cass Sunstein, ex director de la Oficina de la Información y Asuntos Regulatorios de Estado Unidos sostiene que la *"Protección del consumidor no se puede entender sin una apreciación profunda de la economía del comportamiento y la importancia de los procesos de simplificación"*, explica que el fenómeno de la complejidad trae como efectos inevitables la indiferencia, el retraso y la confusión de los consumidores, por ejemplo, en ciertos sectores de la población la gente renunciaba a solicitar ayudas económicas gratuitas para pequeñas empresas, educación y vivienda dado que los formularios de aplicación sometían al solicitante a un proceso de más de 100 preguntas de alta complejidad²⁴.

Por su parte, Alan Siegel²⁵ y Irene Etskorn, referentes mundiales en iniciativas de simplificación de documentos y procedimientos legales, explican que la simplificación del entorno al cual se somete a los consumidores es un ejercicio fundamental para garantizar la materialización de los objetivos de las políticas públicas frente a los usuarios.

En su estudio, Siegel y Etskorn muestran como la complejidad de las interacciones con los consumidores puede tener consecuencias nefastas, en Estados Unidos por ejemplo, los usuarios de telefonía a larga distancia pagan más de dos mil millones de dólares (USD\$2000.000.000) al año por cobros no autorizados dado que el sistema de facturación no es claro en relación con todos los cargos e impuestos aplicables a sus llamadas, asimismo, los declarantes de impuestos en ese país gastan aproximadamente seis mil millones de horas hombre (6.000.000.000), el equivalente tres millones (3.000.000) de personas trabajando tiempo completo por año, preparando sus declaraciones de renta en un formato que inclusive un ex comisionado de la Oficina de Servicio de Impuestos confesó que no podía diligenciar pues era demasiado complejo²⁶.

Explican los autores, que los servicios, bienes, documentos y procedimientos que involucren a los consumidores deben ser simplificados de tal manera que no se obligue a la gente a renunciar al derecho de entender y controlar lo que nos afecta, a manera de analogía explican que *"girar el encendido de un automóvil es una tarea sencilla que esconde una compleja serie de procesos subyacentes, y así es como deben ser todas las interacciones con los consumidores."*²⁷

²¹ Artículo 1 Ley 1480 de 2012

²² *Ibid.*

²³ Numeral 2 Artículo 1 Ley 1480 de 2012.

²⁴ CASS R Sunstein/ *Simpler: The Future of Government/* Kindle edition/ Simon & Schuster/ 2013

²⁵ http://www.ted.com/talks/alan_siegel_let_s_simplify_legal_jargon.html

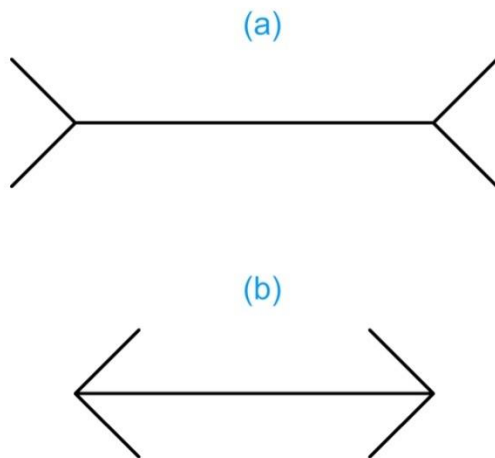
²⁶ SIEGEL Alan / Irene Etskorn *Simple/ Conquering the crisis of complexity/* 12 New York Books/ First Edition/ Abril 2013 P 3-4

²⁷ *Ibid.* P. 22.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 52 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que no solo la complejidad de los formatos y documentos legales puede tener consecuencias negativas para los consumidores, adicionalmente se debe tener consciencia de que la forma en que la información es presentada al usuario, afecta dramáticamente el proceso racional de toma de decisiones y puede inducir a éste a tomar de decisiones irracionales.

En efecto, Daniel Kahneman, premio nobel de economía, explica didácticamente este fenómeno tomando como ejemplo el siguiente efecto visual²⁸:



Esta ilusión conocida como la "*Muller-Lyer Illusion*" demuestra como nuestra percepción de una situación determinada es influenciada por la forma en que se presenta la información, en este caso, la disposición de las líneas nos hace creer que la línea (a) es más larga que la línea (b) cuando en realidad ambas líneas son igual de largas.

Este mismo tipo de distorsión cognitiva afecta nuestras decisiones de consumo dependiendo de como se presenten las alternativas, a manera de ejemplo Eric J. Jhonson²⁹ nos presenta el siguiente experimento:

Se hizo la siguiente pregunta a un grupo de personas:

- a) *Cuánto está dispuesto a pagar por un seguro de vuelo que le pagaría a su familia una suma X si durante el vuelo usted fallece por cualquier motivo.*
- b) *Cuánto está dispuesto a pagar por un seguro de vuelo que le pagaría a su familia una suma X si durante el vuelo usted es víctima de un ataque terrorista.*

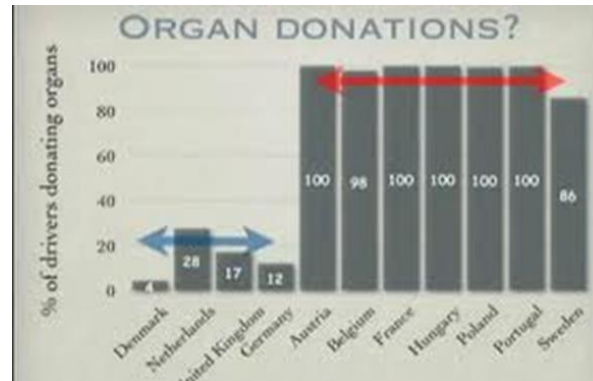
Evidentemente, la opción óptima es la (a) pues cubre todo tipo de siniestro incluyendo muerte por un ataque terrorista, y por lo tanto los consumidores deberían estar dispuestos a pagar más por este tipo de pólizas. Sin embargo, sorprendentemente, los resultados del experimento arrojaron que, de una manera manifiestamente irracional, la gente está dispuesta a pagar más dinero por la opción (b) que por la opción (a). De acuerdo con los hallazgos del experimento, al poner de presente al consumidor la posibilidad palpable de morir de una forma determinada frente a la que todos nos sentimos

²⁸ Daniel Kahneman/ Amos Tversky/ Choices Values and Frames/ Cambridge University Press 2009 p216

²⁹ Citado en Op. cit. Sunstein P 63

vulnerables como lo es un ataque terrorista, afectó considerablemente el proceso racional de consumo e impulsó a los consumidores a tomar una decisión subóptima.

En línea con lo anterior, Dan Ariely profesor de Duke University³⁰, nos presenta otro ejemplo de manipulación de la toma de decisiones según el formato que se usa:



Fuente: <http://webtechman.com/blog/2011/06/26/the-social-science-of-designing-for-desired-behaviors/>

En este gráfico se representa el porcentaje de donadores de órganos en algunos países de Europa. Después de investigar porque en países con culturas similares había una diferencia tan pronunciada frente a la donación de órganos (ej. Austria 100% y Alemania 12%), se determinó que la gente había sido influenciada por el formato de solicitud de donación de órganos pues en los países de la izquierda de la gráfica los pacientes debían marcar con una X si querían donar sus órganos y si no la marcaban se entendía que se rehusaban a la donación, por el contrario, en los países que se encuentran en la derecha de la gráfica los pacientes debían marcar con una X si no querían donar sus órganos, y si dejaban la casilla vacía se entendía que daban su consentimiento para la donación³¹.

Así las cosas, este ejemplo demuestra como la voluntad de la población fue, en cierta medida, sustituida por la voluntad de quien diseñó los formatos de donación de órganos pues se puede concluir que dicha persona u organización fue de alguna manera quien determinó la decisión de los pacientes.

Bajo esta perspectiva, la Oficina de la Información y Asuntos Regulatorios impulsó en Estados Unidos un proceso de "Simplificación" de la arquitectura decisional de los ciudadanos al regular el "ambiente social de la toma de decisiones y la forma en que la información es presentada al público"³² entendiendo que el derecho del ciudadano a obtener información implica necesariamente el derecho de contar con información que se puede entender y usar por el común de las personas en la toma racional y libre de sus decisiones³³. Dicha iniciativa incluye el uso de "un lenguaje claro, un resumen entendible de las reglas complejas, y la eliminación de requerimientos costosos e injustificados"³⁴ que han ahorrado cerca de "92 mil millones de dólares"³⁵ y "decenas de millones en horas hombre al año en papeleo"³⁶.

³⁰ ARIELY, Dan, Las trampas del Deseo.
³¹ Ibid.
³² SUNSTEIN, Op Cit. P. 765-766.
³³ Ibid. P. 80.
³⁴ Ibid., P. 83-86.
³⁵ Ibid., P. 34.
³⁶ Ibid., P 198-199

En este sentido, por ejemplo, una de las iniciativas de la lucha contra de la obesidad en Estados Unidos empezó por reformular la manera como se difunde la información sobre la pirámide nutricional en pacientes y niños. Por décadas, tanto doctores como escuelas enseñaban las bases de una nutrición balanceada en el siguiente gráfico inentendible³⁷:

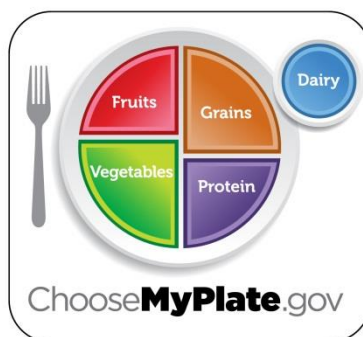


Lejos de cumplir su objetivo, este gráfico generaba más dudas que claridades:

- Se supone que debo comer todo lo que aparece ahí?
- Qué porciones, qué cantidad?
- Qué significa toda esa comida apiñada?

Fuente: http://www.cbsnews.com/2300-204_162-10008001.html.

Luego de realizar un trabajo conjunto con expertos nutricionistas, diseñadores, comunicadores y psicólogos Sunstein decidió intervenir la información nutricional para presentar una alternativa más adecuada a nuestras necesidades³⁸ al cambiar la pirámide por un objeto mucho más adecuado, un plato:



Fuente: http://www.cbsnews.com/2300-204_162-10008001.html

Por su parte, en el Reino Unido, la campaña "Plain English"³⁹ ha sido un referente mundial de la lucha contra la información confusa y excesiva. Mientras que en Portugal, la profesora Sandra Fishers-Martins⁴⁰ ha implementado un centro de estudios y de certificación de claridad "Claro" el cual ha recogido en gran medida las lecciones del "Plain English Campaign" Británico.

De manera similar, la Doctora Rocío García Retamero ha liderado en España un exitoso programa de transparencia sobre riesgos médicos mediante la modificación de los formatos de autorización de tratamientos, su investigación sugiere que "los formatos visuales de presentación de la información permiten codificar la información relevante con mayor probabilidad". Según el estudio de la Doctora

³⁷ Ibid., P. 76

³⁸ Ibid., P. 77

³⁹ <http://www.plainenglish.co.uk/about-us.html>

⁴⁰ Ver conferencia: "The Right to Understand" Sandra Fishers-Martins, at TED <http://www.ted.com/talks/sandra-fisher-martins-the-right-to-understand.html>

García, las evidencias indican que "los problemas que se producen en la comprensión y la comunicación de la información sobre riesgos se deben en parte al modo como se presenta la información"⁴¹.

Bajo una perspectiva similar, Alan Siegel ha adelantado con muchísimo éxito procesos de simplificación de documentos legales como el modelo simplificación de los contratos de tarjeta de crédito que dio como resultado la formulación de un contrato en una sola página como el que se muestra a continuación:

SIMPLIFIED CREDIT CARD AGREEMENT

This agreement is for your credit card account with us. It applies to you and all eligible users you approve. It starts when you first use your card and ends on the date printed on your card.

<p>1 USE OF YOUR CARD It can be used anywhere your card is accepted.</p> <p>2 CREDIT LIMIT Your credit limit is \$5,000. You may charge purchases and cash advances up to the credit limit shown on your monthly bill. We won't process transactions that take you over your limit, unless you specifically ask us to do so. We can increase, reduce, suspend, or cancel your credit limit at any time.</p> <p>3 PAYMENT We will bill you monthly for your purchases and cash advances, plus interest and other fees that may apply. You must pay at least the minimum monthly payment by the due date indicated on your bill. Paying more than the minimum balance will reduce your interest charges. Either of us can close this account at any time for any reason, but you will still owe all outstanding amounts.</p> <p>4 INTEREST At the end of each day, we will add new charges to your balance and subtract payments we receive and other credits that may apply. We will multiply the ending balance by the daily interest rate and add the interest charge to this balance. We will apply your payments to the balances with the highest interest rates first. We will notify you 45 days in advance of any change in terms or increase in interest rate. The new rate will only apply to new charges you make. You have the option to close the account before any change in terms or interest rate takes effect.</p> <p>Your interest rates will be:</p> <table border="0"> <tr> <td>Purchases</td> <td>Daily rate: 0.038%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 13.90%</td> </tr> <tr> <td>Cash Advance</td> <td>Daily rate: 0.068%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 24.90%</td> </tr> <tr> <td>Balance Transfer</td> <td>Daily rate: 0.038%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 13.90%</td> </tr> <tr> <td>Access Checks</td> <td>Daily rate: 0.068%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 24.90%</td> </tr> </table>	Purchases	Daily rate: 0.038%		Annual rate: 13.90%	Cash Advance	Daily rate: 0.068%		Annual rate: 24.90%	Balance Transfer	Daily rate: 0.038%		Annual rate: 13.90%	Access Checks	Daily rate: 0.068%		Annual rate: 24.90%	<p>5 PENALTIES If you don't follow the terms of this agreement, these penalties apply:</p> <table border="0"> <tr> <td>Late Payment</td> <td>\$39</td> </tr> <tr> <td>Returned Payment</td> <td>\$39</td> </tr> </table> <p>If you are more than 60 days late in paying your bill, your rate may go up. If you pay on time thereafter for 6 consecutive months, the rate will return to the previous rate.</p> <p>6 SERVICE FEES We may charge fees for various services:</p> <table border="0"> <tr> <td>Annual Fee</td> <td>None</td> </tr> <tr> <td>Cash Advance Fee</td> <td>The greater of \$10 or 3% of the amount</td> </tr> <tr> <td>Foreign Transactions</td> <td>The lesser of \$2 or 1% of the US dollar amount</td> </tr> </table> <p>7 DISPUTE RESOLUTION This agreement is governed by federal law and the laws of Delaware. If you think your bill is wrong, you must write to us within 60 days. We then have 90 days to resolve the error or explain why the bill is correct. Any dispute we cannot resolve will be decided by an independent arbitrator, whose decision is binding on us, but not on you. If you are not satisfied with the arbitrator's decision, you may then go to court.</p> <p>More information For an online version that explains this agreement and your privacy rights, visit www.bank.com/agreement. Or call us at 800-555-5555 for a written copy.</p>	Late Payment	\$39	Returned Payment	\$39	Annual Fee	None	Cash Advance Fee	The greater of \$10 or 3% of the amount	Foreign Transactions	The lesser of \$2 or 1% of the US dollar amount
Purchases	Daily rate: 0.038%																										
	Annual rate: 13.90%																										
Cash Advance	Daily rate: 0.068%																										
	Annual rate: 24.90%																										
Balance Transfer	Daily rate: 0.038%																										
	Annual rate: 13.90%																										
Access Checks	Daily rate: 0.068%																										
	Annual rate: 24.90%																										
Late Payment	\$39																										
Returned Payment	\$39																										
Annual Fee	None																										
Cash Advance Fee	The greater of \$10 or 3% of the amount																										
Foreign Transactions	The lesser of \$2 or 1% of the US dollar amount																										

Written and designed by Siegel+Gale, pioneers in simplified communications.

Fuente: http://storage.ted.com/Siegel_Credit_Card_Agreement.pdf

⁴¹ García-Retamero, Rocío, Muñoz, Rocío. Cómo Mejorar la Comprensión de los Riesgos Médicos en Personas Mayores. Revista Latinoamericana de Psicología [en línea] 2013, 45p y ss: [Fecha de consulta: 8 de enero de 2014] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80528401007>> ISSN 0120-0534 256.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 56 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ... Fecha de vigencia: 25/06/2013			

6.1. Proceso de simplificación del contrato de servicios de telefonía móvil

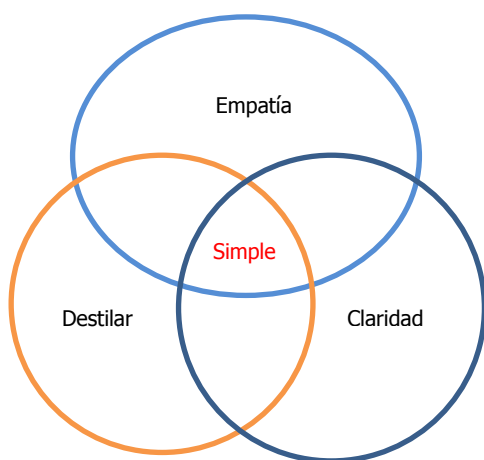
Teniendo en cuenta el contexto internacional descrito previamente, y que actualmente los contratos de telefonía móvil 1) no atienden íntegramente la regulación, 2) presentan deficiencias en materia de comunicación visual y 3) los estudios de psicología del consumidor arrojan que dichos contratos no permiten al usuario comprender y recordar las condiciones allí dispuestas, así como tampoco los derechos que les asisten por virtud de la normatividad vigente; se hace evidente la necesidad de intervenir dichos documentos a fin de que los mismos se conviertan en la principal herramienta de los usuarios para el ejercicio de sus derechos y no un obstáculo para el disfrute de los mismos.

Es de resaltar que en un ejercicio desprevisto consistente en leer y entender uno de los contratos actuales de telefonía móvil, a una persona con conocimientos en el régimen de protección al usuario le tomó 6 horas y 40 minutos leer y entender completamente las condiciones de prestación del servicio, lo que implica que si se multiplica dicha cifra por los 47.655.775 de abonados del servicio de telefonía móvil, da como resultado que si cada uno de los suscriptores leyera y entendiera su contrato de telefonía móvil sería necesario invertir en dicha tarea casi 300 millones de horas hombre.

Con base en todos los elementos expuestos en este documento, la CRC ha decidido iniciar un proceso de simplificación de los contratos con el fin de convertir estos documentos en verdaderas herramientas del ejercicio de los derechos de los usuarios, en este documento se propone la simplificación de los contratos de telefonía móvil, proceso que corresponda con los avances internacionales en materia de simplificación⁴² y que garantice un ambiente adecuado para la toma de decisiones y el entendimiento y ejercicio de los derechos de los usuarios.

Para tales efectos, se aplicó el método Siegel-Etskorn de simplificación a partir del cual la CRC logró diseñar un contrato tipo de telefonía móvil en una hoja que contiene toda la información relevante para el usuario de una manera clara y organizada lógicamente, y cuya lectura puede hacerse en aproximadamente doce (12) minutos.

Dicho método de simplificación está basado en los cimientos de la Empatía⁴³, Destilación⁴⁴ y la Claridad, que se explican con la siguiente gráfica:



Empatía: Imaginar el contexto en el que una persona va a comprar, leer o usar cierto producto, y diseñar dicho producto para reflejar las necesidades del consumidor. Se deben tener en cuenta todos los elementos que pueden afectar el proceso de racionamiento del usuario.

Destilar: Reducir el contenido del documento a lo esencial, se trata de reducir las ambiciones de cada producto para que cumplan su función principal y evitando adherir, expandir o complicar el contenido.

Claridad: Es necesario diseñar el lenguaje de tal manera que la organización, el énfasis y la visualización contribuyan a la claridad. Es importante pensar y escribir de manera secuencial.

⁴² Ver por ejemplo simplificación de resultados de exámenes de sangre y de próstata: <http://www.coolinfographics.com/blog/2011/3/2/blood-simple-designing-infographic-health-reports.html>

⁴³ SIEGEL, Op. Cit., p. 60

⁴⁴ SIEGEL, Op. Cit., p. 78-85

A continuación se explica cómo cada uno de estos conceptos fue aplicado para el diseño del modelo de contrato que se propone en este proyecto regulatorio:

6.1.1. Empatía

En primera medida se debe tener en cuenta la capacidad de comprensión de lectura de la población objetivo, en este caso, la telefonía móvil tiene una penetración de más del 100% en el país por lo que es necesario diseñar un contrato que pueda ser entendido por los distintos niveles socioeconómicos de la población.

De acuerdo con los resultados de las pruebas PISA en comprensión de lectura, *“Una cuarta parte de los evaluados se ubicó en el nivel mínimo (dos), en tanto que el 18% alcanzó los niveles tres y cuatro y poco más de la mitad de los estudiantes sólo logró el nivel uno o menos uno. (...) Esta proporción de la población” sólo logra “reconocer el tema principal o la intención del autor y realizar una conexión simple entre la información del texto y el conocimiento cotidiano⁴⁵”*. Asimismo, de acuerdo con el estudio del Progress in International Reading Literacy Study (PIRLS) 2011, en una muestra de 48 países Colombia ocupa el puesto 44 con resultados de comprensión de lectura preocupantes y muy por debajo del promedio de la muestra.⁴⁶

Dado lo anterior, carece de sentido que el documento que rige la relación de prestación de servicios de comunicaciones entre las partes, comunique al usuario sus derechos y obligaciones en un lenguaje formulado sobre la base de la jerga legal y técnica que solo un experto en el campo de las telecomunicaciones puede descifrar. A manera de ejemplo, se transcribe parte de la cláusula de calidad y compensación de uno de los contratos analizados:

“En los casos en que “(el proveedor del servicio) se encuentre dentro del indicador de caídas de llamadas pactado con el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones en Otrosí de fecha 26 de marzo de 2004 del contrato de concesión No 0000000X, 000000X, 000000X de 1994 se le cobrarán al usuario la totalidad de las llamadas completadas y no habrá compensación alguna, así el usuario haya tenido que realizar una nueva llamada, ya que el anterior porcentaje de caída de llamadas está incluido dentro de las tarifas. Si el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones determina que (el Proveedor) incumple el indicador de caída de llamadas que se pactó Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones de fecha de 26 marzo de 2004 de concesión No 0000000X, 000000X, 000000X de 1994 cuyo anexo técnico contiene el indicador de porcentaje de llamadas caídas (...).”

Por otra parte, al enfrentarse a documentos jurídicos complejos, es usual que los usuarios experimenten *“desesperanza aprendida⁴⁷”*. De acuerdo con la teoría psicológica, el ser humano está programado para aprender de sus experiencias y por lo tanto cuando las personas se ven enfrentadas a cierta limitación una y otra vez es natural que el individuo empiece a pensar que estas limitaciones son invencibles aun cuando ya no existan⁴⁸. En este caso, cuando se ha experimentado una imposibilidad recurrente de entender este tipo de documentos *“la persona empieza a asumir que*

⁴⁵ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-162392.html>

⁴⁶ <http://www.iea.nl/?id=288>

⁴⁷ SIEGEL, Op. cit., p. 14.

⁴⁸ Ibid P.14.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 58 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

*nunca va a ser capaz de entender ningún documento legal, entonces ¿para que molestarse en seguir intentando?*⁴⁹”.

Dado lo anterior, resultó necesario proponer un diseño de contrato que rompa con los estereotipos de este tipo de documentos e invite a la población objetivo a leerlo, consultarlo y usarlo cuando lo necesiten, para estos efectos se recurre a las reglas del diseño industrial. De acuerdo con Donald A. Norman, un buen producto debe ser diseñado de tal manera que sea atractivo en tres niveles: 1) Un nivel visceral que se explota con la primera y más superficial impresión que el usuario se lleva de la apariencia del producto, esto se logra al plantear un contrato diferente en una sola hoja con ayudas visuales y un manejo adecuado de los colores; 2) Un nivel de comportamiento, en el que lo importante es el uso del producto, esto se logra con un contrato modular simple de navegar y fácil de entender y usar; y 4) Un nivel reflexivo en el que se interviene como nos vemos o sentimos con determinado producto, en este caso se trata de empoderar al usuario y hacerlo sentir que recupera un poco del control sobre lo que está contratando y a lo que tiene derecho⁵⁰.

Finalmente, se debe entender que este tipo de documentos no van a ser leídos de la manera que un usuario lee una revista o un libro⁵¹, tampoco se espera que los usuarios memoricen sus derechos y obligaciones, por el contrario lo que se espera es que los usuarios den una leída inicial al contrato y luego éste sea consultado cuando tengan preguntas o inconvenientes⁵². Teniendo en cuenta lo anterior, se ha procurado formular un documento en donde los elementos sean fáciles de encontrar y navegar y sobre todo que el contrato esté disponible en todo momento para los usuarios.

6.1.2. Colar o Destilar

Uno de los procesos más importantes dentro del proyecto de simplificación de los contratos fue el de destilar la información que se entregaba al usuario. Tradicionalmente se cree erradamente que más información significa mayor claridad⁵³ y esto lleva a que el usuario se vea enfrentado a documentos extremadamente largos en los que no toda la información que se entrega es útil, la complejidad se construye sobre el tiempo y la gente empieza a entenderla como un mal necesario. Adicionalmente, las compañías y los gobiernos encuentran más fácil agregar y modificar los formatos ya preestablecidos que empezar de cero, esto lo que implica es volver más complejo lo complejo. Sin embargo, es indiscutible que la claridad se puede alcanzar sin importar que tan complejo es el documento que se formula, en Estados Unidos, después de la crisis financiera, el Departamento del Tesoro decidió que no había tiempo para desperdiciar en documentos complejos y diseñó un documento de dos hojas con ideas puntuales y concretas que sirvió de base para prestar 50 billones de dólares a entidades financieras⁵⁴.

En el caso de los contratos de telefonía móvil, nuestro análisis mostró que los proveedores usan contratos modelos únicos para todos los usuarios lo que se traduce en que dichos documentos se convierten en una colección de cláusulas que no necesariamente atienden a las necesidades de cada usuario. Es usual encontrar cláusulas repetidas, contenido inútil para el consumidor como los números de las concesiones o todos los datos y fecha de constitución de los proveedores, información sobre servicios no contratados, restricciones sobre el uso y mantenimiento de arsenal nuclear o químico, entre otros.

⁴⁹ Ibid P.14.

⁵⁰ NORMAN, Donald. *Emotional design*. Paidós, 2004.

⁵¹ SIEGEL, Op. Cit., p. 111.

⁵² SIEGEL, Op. Cit., p. 111.

⁵³ SIEGEL, Op. Cit., p. 111.

⁵⁴ SIEGEL, Op. Cit., p. 111.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 59 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Dado lo anterior fue necesario hacer una revisión de la información contenida en los contratos y relacionar la información importante, luego de desechar la información inútil y la información repetida, se destiló un conjunto de 15 elementos fundamentales para incluir en el contrato:

Descripción de las partes	TERMINACIÓN	Contenidos y aplicaciones
Tarifas	MODIFICACIÓN	Calidad y Compensación
Limitaciones al servicio	SUSPENSIÓN	Portabilidad numérica
Roaming	CESIÓN	Medios de Atención
Permanencia Mínima	PAGO Y FACTURACIÓN	Datos Personales

Posteriormente, se clasificó toda la información que los contratos contenían en cada una de estas materias y se procedió a un segundo proceso de destilación para encontrar la esencia de lo que el usuario debe conocer, a manera de ejemplo, la cláusula de modificación de los contratos, que solía tener entre 100 y 300 palabras fue destilada y simplificada para entregar al usuario la única información que es relevante para ellos:

MODIFICACIÓN

Nosotros no podemos modificar el contrato sin tu autorización. Esto incluye que no podemos cobrarte servicios que no hayas aceptado.

6.1.3. Claridad

Finalmente para dar más claridad al texto se ajustó el contenido del modelo de contrato según las técnicas y estándares de comunicación visual que inician sobre la base de organizar, enfatizar y hacer visible la información.

Sobre esta base metodológica, se toma la información destilada de los contratos y se organiza en orden de relevancia para el consumidor incluyendo todo lo relacionado al servicio y costos para el usuario al inicio del documento, asimismo se trabaja sobre el énfasis del documento mediante un manejo de colores, tipografías y ayudas gráficas que llamen la atención del usuario a los elementos más importantes, y finalmente se hizo visible la información al implementar un manejo adecuado de la titulación, la navegabilidad, los espacios en blanco, la consistencia, la densidad, la limpieza gráfica, los separadores, y las márgenes, al mismo tiempo que se usa lenguaje cotidiano y se usaron pronombres personales para mejorar la experiencia de lectura.

Como ejemplo de lo anterior se evidencia la nueva cláusula de Medios de Atención que se propone:

CÓMO COMUNICARTE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros Medios de Atención son: **oficinas físicas, página web (link), redes sociales (Facebook), líneas gratuitas** de atención disponibles las **24** horas todos los días o mandando un **SMS con la palabra "QUEJA"** al número **85432**.

2 Presenta cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y te responderemos en máximo de **15** días.

3 Si no respondemos es porque aceptamos tu petición o reclamo. Esto se llama *silencio administrativo positivo*.

Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta puedes

4 a Exigirnos llevar tu petición directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio). Esto se llama *renuncia de la reposición y recurso de apelación*.

O También

4 b Tienes la opción de insistir en tu reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para ti, si quieres pasaremos tu reclamo directamente a la SIC quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama *recurso de reposición y subsidio apelación*.

7. NUEVO CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Posterior desarrollo del proceso de simplificación descrito en el numeral anterior y en aras de constituir el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, como la principal fuente de información del usuario en relación con sus derechos, obligaciones y las condiciones de prestación de los servicios contratados, los proveedores de servicios de telefonía móvil, tendrán la obligación en los términos establecidos en la Resolución de la cual se soporta el presente documento, de emplear los modelos de contrato dispuestos por la CRC ante la contratación por parte del usuario de sus servicios.

Es así como, la CRC ha elaborado 2 modelos del contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, los cuales se presentan en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 10 de la Resolución que soporta el presente documento –el cual adicional el Anexo III a la Resolución CRC 3066 de 2011-. Es así como, el primer modelo, contenido en el numeral 1 del artículo 10 en mención, debe ser empleado por los proveedores cuando los usuarios contratan los servicios a través de la modalidad prepago y el segundo modelo, contenido en el numeral 2 del artículo 10 en mención, cuando la modalidad elegida por el usuario es pospago.

Ahora bien, es de mencionar que un tercer modelo de contrato, el cual se presenta en el numeral 3 del artículo 10 en mención del presente documento, debe ser empleado por los proveedores cuando el usuario contrata bajo la modalidad pospago la prestación de los servicios a través de distintas líneas telefónicas.

Así mismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, esta Entidad diseño los diferentes módulos que resultan aplicables, los cuales se presentan a continuación y deben ser incorporados en cada modalidad de contrato de acuerdo con las condiciones del servicio.

Finalmente es de mencionar que las palabras y números incorporados en color verde, en los modelos de contrato previamente mencionados y en los módulos que a continuación se presentan, representan un ejemplo de la información que deben incluir los proveedores de los servicios de telefonía e internet móvil, de acuerdo con las condiciones elegidas por el usuario, por lo cual estos espacios deben ser remplazados por el proveedor con la información correspondiente a las características del servicio contratado.

7.1. Medios de Atención

De conformidad con el artículo 44 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores de servicios de comunicaciones deben disponer de oficinas físicas de atención al usuario en todas las capitales de los departamentos en los cuales presenten sus servicios. Ahora bien, de acuerdo con el párrafo de dicho artículo, se encuentran excluidos de dicha obligación los operadores móviles virtuales.

Es así como en atención de lo anterior, se requiere que los contratos que celebren los usuarios con los operadores móviles virtuales, reflejen su condición especial frente a la no obligación de contar con las oficinas físicas virtuales, por lo cual a continuación se presenta el módulo de “Medios de Atención” que debe ser empleado en sus contratos por parte de los operadores móviles virtuales y el módulo a ser empleado por parte de los demás proveedores de servicios de telefonía móvil.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 62 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

7.1.1. Módulo para operadores móviles virtuales

Medios de Atención operador móvil virtual

CÓMO COMUNICARTE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros Medios de Atención son: **página web (link)**, **redes sociales** (Facebook), **líneas gratuitas** de atención disponibles las **24** horas todos los días o mandando un **SMS con la palabra “QUEJA”** al número **85432**.

Somos un operador móvil virtual y por lo tanto no tenemos oficinas físicas

2 Presenta cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y te responderemos en máximo de **15** días.

3 Si no respondemos es porque aceptamos tu petición o reclamo. Esto se llama *silencio administrativo positivo*.

Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta puedes

4 a Exigirnos llevar tu petición directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio). Esto se llama *renuncia de la reposición y recurso de apelación*.

O También

4 b Tienes la opción de insistir en tu reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para ti, si quieres pasaremos tu reclamo directamente a la SIC quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama *recurso de reposición y subsidio apelación*.

7.1.2. Módulo para los demás proveedores de servicios de telefonía móvil

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 63 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Medios de Atención Oficinas físicas

CÓMO COMUNICARTE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros Medios de Atención son: **oficinas físicas, página web (link), redes sociales** (Facebook), **líneas gratuitas** de atención disponibles las **24** horas todos los días o mandando un **SMS con la palabra “QUEJA”** al número **85432**.

2 Presenta cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y te responderemos en máximo de **15** días.

3 Si no respondemos es porque aceptamos tu petición o reclamo. Esto se llama *silencio administrativo positivo*.

Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta puedes

4 a Exigirnos llevar tu petición directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio). Esto se llama *renuncia de la reposición y recurso de apelación*.

O También

4 b Tienes la opción de insistir en tu reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para ti, si quieres pasaremos tu reclamo directamente a la SIC quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama *recurso de reposición y subsidio apelación*.

7.2. Precio

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 64 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

En este módulo es importante tener en cuenta que el precio mensual que paga el usuario por concepto de la prestación de los servicios contratados, varía de acuerdo con las condiciones del plan que elija el usuario. Adicionalmente es necesario incluir ante la existencia de una cláusula de permanencia mínima que se encuentre vigente, el valor correspondiente a la suma que debe pagar el usuario por concepto de la financiación de la tarifa o equipo terminal.

Es así como a continuación se presenta el módulo de "Precio" que debe ser empleado por parte de los proveedores de servicios de telefonía móvil en sus contratos, el cual será ajustado de acuerdo con las condiciones contratadas por el usuario.

7.2.1. Módulo de Precio sin cláusula de permanencia mínima

PRECIO

El precio y características de los servicios de cada línea contratada están en **la página 3 del contrato**.

Cualquier aumento de estas tarifas te lo tenemos que informar con 30 días de anticipación, y si no se adecúa a tus necesidades puedes terminar el contrato. En todo caso, estos incrementos nunca podrán ser superiores a ___% anual.

PRECIO LÍNEA 1		312 XXX XXXX	
300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMSTODO DESTINO	5,000	SMS ADICIONAL	300
INTERNET	59,000	MB ADICIONAL	150
Capacidad _____		Velocidad _____	
Chat _____		Redes Sociales _____	
Correo Electrónico _____			
LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	50 minutos	18,000	
Para llamadas a cualquier destino internacional.			
ELEGIDOS O CONDICIONES ESPECIALES	2	9,000	
Para hablar gratis los 5 primeros minutos de cada llamada a móviles del mismo operador.			
MENSUALIDAD TOTAL		159,000	

7.2.2. Módulo de Precio con cláusula de permanencia mínima por financiación de equipo

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 65 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

PRECIO

300 MINUTOS OPERADOR	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
300 MINUTOS OTROS	11,600	MINUTO ADICIONAL	300
200 MINUTOS A FIJO	10,000	MINUTO ADICIONAL	300

30 SMS OPERADOR	5,000	SMS ADICIONAL	300
30 SMS OTROS	5,000	SMS ADICIONAL	300

INTERNET	59,000	MB ADICIONAL	150
Capacidad _____	Velocidad _____		
Chat _____	Redes Sociales _____		
Correo Electrónico _____			

FINANCIACIÓN O SUBSIDIO DE EQUIPO

Para más información acerca de esta condición lee la cláusula de permanencia mínima en la columna de la derecha. --->

NÚMEROS FRECUENTES	2	9,000
Para hablar gratis los 5 primeros minutos de cada llamada a móviles de cualquier destino.		

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	50 minutos	18,000
Para llamadas a cualquier destino internacional.		

MENSUALIDAD TOTAL

159,000

Cualquier aumento de estas tarifas te lo tenemos que informar con 30 días de anticipación, y si no se adecúa a tus necesidades puedes terminar el contrato. En todo caso, estos incrementos nunca podrán ser superiores a % anual.

7.2.3. Módulo de Precio con cláusula de permanencia mínima por financiación de tarifa o conexión

PRECIO

300 MINUTOS OPERADOR	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
----------------------	--------	------------------	-----

300 MINUTOS OTROS	11,600	MINUTO ADICIONAL	300
-------------------	--------	------------------	-----

200 MINUTOS A FIJO	10,000	MINUTO ADICIONAL	300
--------------------	--------	------------------	-----

30 SMS OPERADOR	5,000	SMS ADICIONAL	300
-----------------	-------	---------------	-----

30 SMS OTROS	5,000	SMS ADICIONAL	300
--------------	-------	---------------	-----

INTERNET	59,000	MB ADICIONAL	150
----------	--------	--------------	-----

Capacidad _____ Velocidad _____

Chat _____ Redes Sociales _____

Correo Electrónico _____

FINANCIACIÓN DETARIFA O SUBSIDIO DETARIFA

Para más información acerca de esta condición lee la cláusula de permanencia mínima en la columna de la derecha. --->

NÚMEROS FRECUENTES	2	9,000
--------------------	---	-------

Para hablar gratis los 5 primeros minutos de cada llamada a móviles de cualquier destino.

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	50 minutos	18,000
-------------------------------	------------	--------

Para llamadas a cualquier destino internacional.

MENSUALIDAD TOTAL

159,000

PRECIO

300 MINUTOS OPERADOR	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
300 MINUTOS OTROS	11,600	MINUTO ADICIONAL	300
200 MINUTOS A FIJO	10,000	MINUTO ADICIONAL	300

30 SMS OPERADOR	5,000	SMS ADICIONAL	300
30 SMS OTROS	5,000	SMS ADICIONAL	300

INTERNET	59,000	MB ADICIONAL	150
----------	--------	--------------	-----

Capacidad _____ Velocidad _____
Chat _____ Redes Sociales _____
Correo Electrónico _____

FINANCIACIÓN O SUBSIDIO DE CONEXIÓN

Para más información acerca de esta condición lee la cláusula de permanencia mínima en la columna de la derecha. --->

NÚMEROS FRECUENTES	2	9,000
--------------------	---	-------

Para hablar gratis los 5 primeros minutos de cada llamada a móviles de cualquier destino.

LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL	50 minutos	18,000
-------------------------------	------------	--------

Para llamadas a cualquier destino internacional.

MENSUALIDAD TOTAL

159,000

Cualquier aumento de estas tarifas te lo tenemos que informar con 30 días de anticipación, y si no se adecúa a tus necesidades puedes terminar el contrato. En todo caso, estos incrementos nunca podrán ser superiores a % anual.

7.3. Cláusula de permanencia mínima

De acuerdo con lo previsto en la Resolución CRC XXXX de 2014, los contratos no podrán incluir XXXX. Por lo que los contratos que se celebren a partir de xxx no podrán incluir en ningún caso cláusulas de permanencia mínima.

Ahora bien, los contratos que tengan estas cláusulas acordadas y solo durante la vigencia de las mismas deberán incluir estos módulos, en tanto deban entregar a los usuarios el contrato 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, tal como se explicará en el numeral 8 de este documento.

De conformidad con el artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, resultaba procedente la estipulación de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios móviles, cuando el usuario optaba por un plan tarifario en el cual se financiara o subsidiara un equipo terminal o se incluyera una tarifa especial que implicara un descuento sustancial.

En el mismo sentido dicha norma disponía que en el contrato debería quedar establecida la suma que le era financiada o subsidiada al usuario, así como la forma en éste debe calcular el valor a cancelar en caso que decida dar terminación al contrato durante el periodo de permanencia mínima.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se presenta el módulo de "Cláusula de permanencia mínima", el cual atiende a las distintas situaciones posibles que se podían presentar de acuerdo con el referido artículo 17.

7.3.1. Módulo Cláusula de permanencia mínima por financiación de equipo

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 69 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

El valor subsidiado o financiado de esta cláusula es de \$ _____. Te comprometes a permanecer con nosotros por un periodo de **36** meses, esto es hasta el **03** de **DIC** del **2014**.

Si quieres terminar el contrato antes del **03** de **DIC** del **2014** debes pagar lo señalado en la siguiente tabla:

Meses que te dan para retirarte	Valor a pagar si te retiras	Meses que te quedan para retirarte	Valor a pagar si te retiras
36	\$	18	\$
35	\$	17	\$
34	\$	16	\$
33	\$	15	\$
32	\$	14	\$
31	\$	13	\$
30	\$	12	\$
29	\$	11	\$
28	\$	10	\$
27	\$	9	\$
26	\$	8	\$
25	\$	7	\$
24	\$	6	\$
23	\$	5	\$
22	\$	4	\$
21	\$	3	\$
20	\$	2	\$
19	\$	1	\$

Después del 03 de DIC del 2014 no tienes que pagar nada por este concepto si deseas terminar el contrato.

ACEPTO ESTA CLÁUSULA

7.3.2. Módulo Cláusula de permanencia mínima por financiación de tarifa o conexión

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

El valor subsidiado o financiado de esta cláusula es de \$ _____. Te comprometes a permanecer con nosotros por un periodo de **12** meses, esto es hasta el **03** de **DIC** del **2014**.

Si quieres terminar el contrato antes del **03** de **DIC** del **2014** debes pagar lo señalado en la siguiente tabla:

Meses que te dan para retirarte	Valor a pagar si te retiras	Meses que te quedan para retirarte	Valor a pagar si te retiras
12	\$	6	\$
11	\$	5	\$
10	\$	4	\$
9	\$	3	\$
8	\$	2	\$
7	\$	1	\$

Después del **03 de **DIC** del **2014** no tienes que pagar nada por este concepto si deseas terminar el contrato.**

ACEPTO ESTA CLÁUSULA

7.4. Roaming Internacional

Atendiendo a que en el contrato de prestación de servicios de telefonía móvil, deben estar establecidas la forma en la cual el usuario podrá activar el servicio de roaming internacional y las condiciones que aplican a la prestación del mismo, resulta necesario que el proveedor incluya el módulo denominado "Servicio fuera del país (Roaming)", según corresponda, tal y como a continuación se presenta.

7.4.1. Módulo Servicio fuera del país (Roaming) – Cuando se presta el servicio

SERVICIO FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Los costos del servicio de roaming no están incluidos en nuestra tarifa y dependen del país a donde viajes. Activa este servicio a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y en el exterior por cualquier medio gratuito disponible en tu terminal.

Sólo te cobramos cuando lo uses. Puedes decidir por cuánto tiempo lo at vas y el límite de tu gasto de datos (tarifa fija o por demanda). Al llegar al país que visitas te enviaremos un mensaje de texto con las tarifas que te aplican, además puedes consultarlas en nuestros Medios de Atención.

Mientras uses el roaming, te enviaremos un mensaje de texto informándote tu consumo en datos. Cuando escojas datos por demanda recibirás un mensaje de texto de alerta cuando hayas consumido el 80% de límite escogido por ti.

Sobre este aspecto cabe señalar que actualmente las condiciones para establecer cláusulas de permanencia mínima son objeto de revisión por parte de la CRC, y en consecuencia, la propuesta que se presenta aquí responde a las reglas hoy establecidas, y cualquier modificación regulatoria será incorporada en el desarrollo de este proyecto, con fundamento en los principios y criterios que han sido expuestos.

7.4.2. Módulo Servicio fuera del país (Roaming) – Cuando no se presta el servicio

SERVICIO FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

No te prestamos el servicio de Roaming Internacional

7.5. Terminación del contrato

Si bien la terminación procede en cualquier momento pese a la existencia de una cláusula de permanencia mínima, se debe considerar que si ésta se encuentra vigente el usuario debe cancelar los valores que deba por concepto del subsidio o financiamiento de la tarifa o el equipo terminal. Es así como a continuación se presenta el módulo denominado "Terminación del contrato", el cual deberá ser empleado por los proveedores en sus contratos, según se haya o no pactado cláusula de permanencia mínima.

7.5.1. Módulo Terminación del contrato - Sin cláusula de permanencia mínima

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 72 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Sin Cláusula de Permanencia

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

Este contrato no está sujeto a ninguna cláusula de permanencia mínima.

TERMINACIÓN

Tu puedes terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debes realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días calendario antes del corte de facturación del día ___ de cada mes. Si presentas la solicitud con una anticipación menor, la interrupción del servicio se dará en el periodo siguiente, es decir en el próximo mes.

En todo caso recuerda que debes ponerte al día con los pagos que tengas pendiente.

7.5.2. Módulo Terminación del contrato - Con cláusula de permanencia mínima

Con Cláusula de Permanencia

TERMINACIÓN

Tu puedes terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debes realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días calendario antes del corte de facturación del día ___ de cada mes. Si presentas la solicitud con una anticipación menor, la interrupción del servicio se dará en el periodo siguiente, es decir en el próximo mes.

En todo caso recuerda que debes ponerte al día con los pagos que tengas pendiente. y pagar el monto que corresponde a la cláusula de permanencia mínima.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 73 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

8. DISPONIBILIDAD DEL CONTRATO COMO GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

Tradicionalmente el ejercicio de los derechos de los usuarios se fundamenta en las peticiones quejas y recursos, este hecho ha caracterizado la relación de los usuarios, fundándola en algunos casos más en las diferencias que en los acuerdos, lo que difícilmente contribuye a una experiencia satisfactoria de los usuarios de los servicios de comunicaciones.

De otra parte, teniendo en cuenta que el contrato y su uso no arrojan evidencias de acuerdo con las cuales, éste sea un verdadero soporte de la relación proveedor usuario o sea una herramienta de ejercicio de los derechos de los usuarios, es preciso modificar las condiciones actuales. Esto implica tanto una propuesta nueva del contrato, así como la determinación de condiciones de disponibilidad del mismo.

Y es tan importante la disponibilidad del contrato para el usuario, que la misma es un derecho, y un medio de protección a dichos derechos. Sin que el contrato esté disponible con las mayores garantías se hace imposible cumplir con los propósitos que se han identificado como esenciales para el usuario y el proveedor.

Así las cosas, el contrato debe estar disponible como mínimo bajo las siguientes condiciones:

- Entrega y disponibilidad del contrato. Sin perjuicio de que el contrato debe ser entregado en medio físico o electrónico a elección del usuario, el contrato siempre debe estar disponible para el usuario.
- Integridad del contrato. La integridad del contrato es responsabilidad del proveedor. Para tal fin, el proveedor siempre debe entregar al usuario una versión actualizada del contrato, guardando el histórico de los mismos, y registrando e informando todas y cada una de las novedades o incidencias en el transcurso de la prestación del servicio.
- Consulta del contrato. Siempre se debe garantizar la consulta del contrato por parte del usuario. Para ello, el proveedor deberá disponer en la página web y en una aplicación que desarrolle para tal efecto el contrato del usuario, así como la evidencia y registro de las modificaciones del mismo, de acuerdo con las reglas de integridad antes señaladas.
- Contrato y medios de atención. Las anteriores reglas se aplican sin perjuicio del derecho que le asiste al usuario para hacer uso de todos los medios de atención para modificar las condiciones de prestación del servicio, y con ello de ser el caso, modificar el contrato a través de cualquier medio.

Esta comisión considera que, debido al alto número de suscriptores de servicios provistos a través de redes móviles y las relaciones jurídicas establecidas entre usuarios y suscriptores, la aplicación del nuevo modelo contractual para estos servicios debe respetar la vigencia de dichos acuerdos, por lo cual la medida aplicará para los nuevos contratos que se suscriban y para los que se vayan renovando automáticamente en virtud de la expiración de su término o cuando entre las partes se decida la sustitución de una nueva obligación respecto de otra anterior, la cual queda por tanto extinguida.

Los formatos propuestos recogen los principales aspectos de la relación proveedor-usuario, respetando la autonomía de la voluntad privada 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.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 74 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

9. PROPUESTA REGULATORIA Y PARTICIPACIÓN SECTORIAL

Se anexa al presente documento la propuesta regulatoria *“Por la cual se establece el contrato único de prestación de servicios de telefonía móvil y se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011”*

Los documentos publicados son sometidos a consideración del Sector, hasta el próximo 9 de marzo de 2014. Los comentarios al mismo serán recibidos a través del correo electrónico: simplificacioncontratos@crcom.gov.co, vía fax al 3198301, a través de la aplicación denominada "Foros" del grupo "Comisión de Regulación de Comunicaciones" de Facebook o Twitter, o en las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta, de la ciudad de Bogotá D.C.

Documento Soporte - Proyecto de Resolución- Modelo de Contrato Único de Telefonía Celular	Cód. Proyecto: 11000-2-3	Página 75 de 81	
	Actualizado: 25/03/2014	Revisado por: R. Protección a Usuarios	Fecha revisión: 25/03/2014 Revisión No. 1
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones .. Fecha de vigencia: 25/06/2013			

ANEXO 1

ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN VISUAL DE LOS CONTRATOS ACTUALES

1 ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN VISUAL

ESCALA DE EVALUACIÓN

ESCALA DE EVALUACIÓN

La escala se da a partir de 10 elementos que son considerados directrices fundamentales de una buena comunicación visual, tanto en documentos digitales como impresos. Es el resultado de investigación y estudios de diferentes análisis de comunicación visual.

Debido a que los diferentes contratos están divididos en múltiples secciones. Se procede a realizar la evaluación de los cuerpos por separado del contrato, dando mayor peso a la calificación del contrato en sí.

0	1	2	3	4
NULO	POBRE	MÍNIMO	BUENO	MUY BUENO
No cubre ninguno de los criterios	Contiene algunos de los elementos pero su aplicación es deficiente y/o errónea.	Se presentan los criterios mínimos de aplicación. Pero aún no cumple con lo esperado.	Se contienen varios de los elementos sugeridos con buen criterio y aplicado de manera adecuada.	El documento presenta atención y resolución a todos los elementos sugeridos.
0 PUNTOS	1 PUNTO	2 PUNTOS	3 PUNTOS	4 PUNTOS

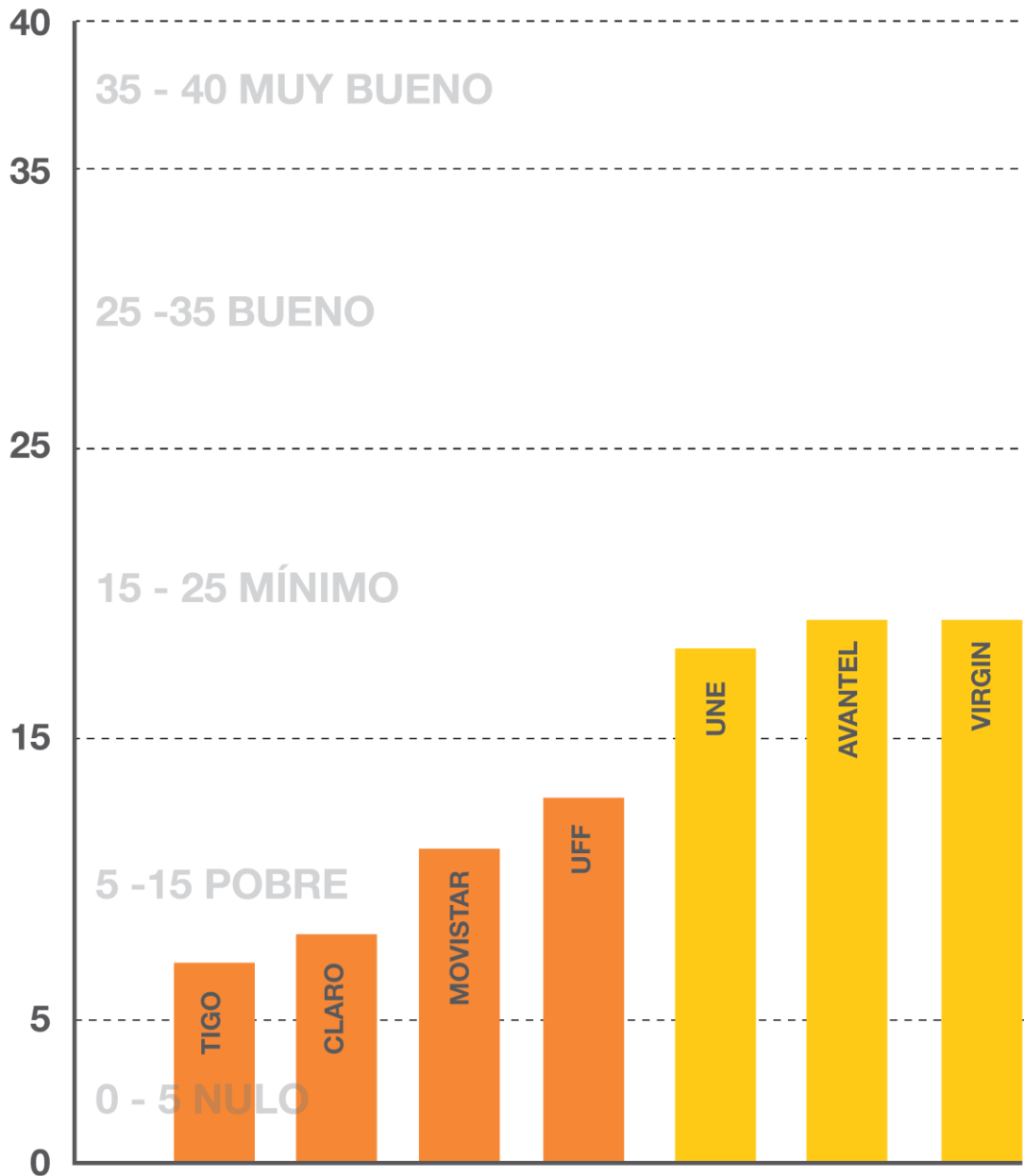
4 PUNTOS MÁXIMOS POR CATEGORÍA

10 CATEGORÍAS

MÁXIMO PUNTAJE 4 X 10 = 40

1 ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN VISUAL

GRÁFICA COMPARATIVA



1 ANÁLISIS DE COMUNICACIÓN VISUAL

TABLA DE RESULTADOS



	TIGO	CLARO	MOVISTAR	UFF	UNE	AVANTEL	VIRGIN
CONCLUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	7	8	11	13	18	19	19
TÍTULOS	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	MÍNIMO
NAVEGABILIDAD DEL DOCUMENTO	NULO	POBRE	POBRE	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	MÍNIMO
ESPACIOS EN BLANCO	POBRE	POBRE	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	BUENO	BUENO
CONSISTENCIA	POBRE	POBRE	POBRE	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	MÍNIMO
DENSIDAD DEL TEXTO	POBRE	NULO	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	MÍNIMO	MÍNIMO
ÉNFASIS EN ELEMENTOS DE IMPORTANCIA	POBRE	NULO	POBRE	NULO	POBRE	POBRE	POBRE
ORGANIZACIÓN DEL CONTENIDO	POBRE	POBRE	POBRE	POBRE	POBRE	POBRE	POBRE
LIMPIEZA EN LA IMPLEMENTACIÓN GRAFICA	NULO	NULO	POBRE	POBRE	MÍNIMO	POBRE	POBRE
SEPARADORES	POBRE	POBRE	POBRE	POBRE	MÍNIMO	MÍNIMO	MÍNIMO
MÁRGENES	NULO	POBRE	POBRE	BUENO	MÍNIMO	MÍNIMO	BUENO
	TIGO	CLARO	MOVISTAR	UFF	UNE	AVANTEL	VIRGIN

ANEXOS

RECOMENDACIONES TIPOGRÁFICAS

TAMAÑO

Depende de la tipografía, como regla general es de 10 a 14 puntos.

10 pt	Calibri	Georgia	Verdana
12 pt	Calibri	Georgia	Verdana

MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

Las minúsculas generan más contraste entre letras. Las ascendentes y descendentes ayudan a navegar las palabras con mas facilidad. Las mayúsculas deben solo ser usadas en titulaciones y en diferenciación de contenidos, evitando un uso extensivo de las mismas.

ABC ABC ABC
abc abc abc

PESO

Para cuerpos de texto usar pesos regulares, no condensar, ni sobre-espaciar la tipografía.

Lorem ipsum dolor sit ametrisus

CONDENSADO

Lorem ipsum dolor sit ametrisus /

CORRECTO (REGULAR)

Lorem ipsum dolor sit ametrisus/

EXTENDIDO

ESTILO

Usar negrita e itálica para diferenciar y resaltar contenido relevante.

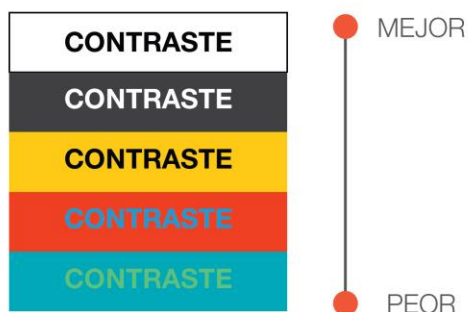
Lorem ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit.
Suspendisse venenatis luctus risus.

ANEXOS

RECOMENDACIONES TIPOGRÁFICAS

CONTRASTE

El mejor contraste para legibilidad es Blanco sobre negro. Este debería ser el estándar para los cuerpos de texto. Si los bloques de información no son muy largos se pueden usar fondos de colores para diferenciar contenido de importancia.



LONGITUD DE LÍNEA

No debe superar los 50 o 60 caracteres. Estos valores son dados para tipografías en pesos 13-15 px.

55 CARACTERES

.....
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.

SERIF VS SANS-SERIF

Las tipografías con serifa suelen tener una mejor legibilidad en textos impresos, las que no tienen serifa son más adecuadas para pantalla y display. Hay mucha controversia con respecto a este punto ya que hay resultados conflictivos en los estudios realizados. La clave de la legibilidad no está solo en el tipo de tipografía y su estilo de serifa. Se da en la combinación de factores que componen el cuerpo completo de la tipografía. Existen tipografías con serifa especialmente diseñadas para monitor y display como también hay tipografías sin serifa que fueron especialmente diseñadas para uso en impresión. Se recomienda usar una combinación de ambas para generar contraste entre contenido y titulaciones.

A

Georgia / SERIF

A

Verdana / SANS-SERIF

INTERLINEADO

Debe aumentar en la medida que la línea se hace más larga para compensar la carga de la lectura continua.

.....
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam vestibulum, risus eu facilisis congue, leo justo blandit orci, id fringilla lorem dolor ut risus.

ANEXOS

RECOMENDACIONES TIPOGRÁFICAS

ESPACIO ENTRE PALABRAS

Debe ser suficiente para poder diferenciar las palabras con facilidad, pero no tan separado que degrade su conexión.

.....

Lo**r**em **i**psu**m**

INTERLETRADO

Es más sencillo usar una tipografía con un buen ajuste de interletrado, es parte de los elementos de diseño de la tipografía.

.....

Lo**r**em **i**psu**m**

JUSTIFICADO + ALINEADOS

La tipografía alineada a la derecha sin justificado es la más fácil de leer. El justificado automático varía de manera inaceptable el interletrado y espaciado de palabras en el documento.

ALINEADO DERECHO

.....

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam vestibulum, risus eu facilisis congue, leo justo blandit orci, id fringilla lorem dolor ut risus. Curabitur vel lectus nunc. Donec tempus malesuada viverra. Duis auctor ultrices adipiscing. Ut eget lacinia urna.

JUSTIFICADO AUTOMÁTICO

.....

In molestie vel sapien congue, non lacinia felis volutpat. In hac habitasse platea dictumst. Quisque non felis sollicitudin, faucibus nisi vitae, dignissim orci. Etiam rutrum nisi lacus, sit amet auctor ligula adipiscing at. Ut auctor tristique neque nec laoreet. Curabitur dapibus leo ac consequat dapibus. Etiam ultricies semper neque, vitae placerat eros dapibus quis.