

## PROYECTO DE ACUERDO

( )

### COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN

Por medio del cual se reglamenta la protección de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción.

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN,  
en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contempladas en los artículos 4o, 5o literal c), 43 y 44 de la Ley 182 de 1995, y

#### CONSIDERANDO:

Que el artículo 78 de la Constitución Política consagra la responsabilidad de los productores y comercializadores por la adecuada prestación de los servicios que ofrecen.

Que según lo establecido en el artículo 334 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo;

Que el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social;

Que la CNTV en procura de garantizar los derechos de los suscriptores y usuarios del servicio de televisión por suscripción, expidió el Acuerdo 011 de 2006.

Que tal como lo dispone el artículo 2 de la Decisión Andina 638 del 2006, los países miembros se comprometen a garantizar, a través de sus normas internas, la efectiva protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Que la Ley 1480 de 2011 *“por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.”*, consagra los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, entre los cuales se encuentran los usuarios de la televisión por suscripción.

Que de conformidad con el Artículo 4 de la Ley 182 de 1995, corresponde a esta Comisión establecer los mecanismos para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio y evitar las prácticas monopolísticas en su operación y explotación.

Que de acuerdo con el literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión clasificar las distintas modalidades del servicio público de televisión y regular sus condiciones de operación y explotación, en particular lo referente a la gestión y calidad del servicio y las obligaciones con los usuarios.

Que los consumidores afrontan a menudo desequilibrios en cuanto a su capacidad económica, nivel de educación y poder de negociación, y teniendo en cuenta la importancia de promover un desarrollo económico y social justo, equitativo y sostenido; es preciso garantizar la protección efectiva de los suscriptores y su acceso a una información adecuada que les permita hacer elecciones bien fundamentadas conforme los deseos y necesidades de cada cual;

Que la CNTV consiente de la evolución normativa y jurisprudencial que se ha dado desde la expedición del Acuerdo 011 de 2006, y consiente de los avances tecnológicos y la implementación de nuevas tecnologías y protocolos en la prestación del servicio, así como en procura de atender las necesidades que genera la convergencia tecnológica y regulatoria, determinó incluir en la Agenda Regulatoria de la vigencia 2011, la revisión del Acuerdo 011 de 2006.

Que la Junta Directiva, conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 182 de 1995, en sesión del 17 de enero de 2011, según consta en Acta número 1785, autorizó la publicación del proyecto de Acuerdo *“Por medio del cual se desarrolla el régimen de protección de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción”*, para que los interesados presenten sus observaciones respecto de la materia objeto de regulación.

ACUERDA:

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1. AMBITO DE APLICACIÓN. Mediante el presente Acuerdo se desarrollan los principios y reglas que rigen las relaciones entre los operadores y suscriptores o usuarios, para la efectividad de los derechos, deberes y responsabilidades mutuas, surgidas con ocasión de la prestación del servicio de televisión por suscripción.

Lo dispuesto en el presente Acuerdo se aplica a la operación y explotación del servicio público de televisión por suscripción independientemente de la tecnología de transmisión utilizada, definida en la Ley 182 de 1995 y en la reglamentación vigente de la Comisión Nacional de Televisión y las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

ARTÍCULO 2. FINES, PRINCIPIOS Y ALCANCE DEL SERVICIO. El servicio público de televisión por suscripción tiene como fin principal, la satisfacción de los suscriptores y usuarios, y la protección y efectividad de sus derechos.

El servicio de televisión por suscripción además de la programación, distribución y recepción de la señal; comprende la facturación, la atención al cliente, el trámite y respuesta efectiva de las peticiones, quejas y reclamos - PQR- bajo el cumplimiento de los siguientes principios:

1. **PRINCIPIO DE FAVORABILIDAD.** Las dudas en los hechos, la interpretación o aplicación de las normas o las cláusulas contractuales suscritas entre el operador y el suscriptor, se resolverán a favor del suscriptor o usuario, en los términos del artículo 34 de la ley 1480 de 2011.
2. **PRINCIPIO DE CALIDAD.** Los servicios de televisión por suscripción deben ser prestados de manera eficiente, oportuna y en condiciones de calidad, cumpliendo con lo previsto en los Acuerdos de la Comisión Nacional de Televisión, el Contrato de Concesión y sus anexos, las declaraciones contenidas en el Registro Único de Operadores -RUO- los contratos de suscripción, las normas relativas a la calidad en la atención a los usuarios y, en todo caso, atendiendo a los principios de trato igual y no discriminatorio, en relación con el acceso, la calidad y el costo de los servicios.
3. **PRINCIPIO DE LIBRE ELECCIÓN.** La elección del operador del servicio de televisión por suscripción, y de los planes ofrecidos por este, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo.

Ninguna persona natural o jurídica u operador, podrá obligar al usuario a la realización de acuerdos de exclusividad, ni limitar, condicionar o suspender el derecho a la libre elección del usuario. Estipulaciones con este alcance, para todos los efectos, se entenderán como no escritas.

4. **PRINCIPIO DE BUENA FE.** Los usuarios y los operadores del servicio de televisión por suscripción, deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan para cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicio de televisión por suscripción, de acuerdo con lo establecido en la ley y la regulación vigente.

En igual sentido, en todo momento, debe existir reciprocidad en el trato respetuoso que se deben mutuamente el operador de servicios de televisión y los usuarios, tanto en la oferta, como en la celebración del contrato y durante su ejecución.

5. **PRINCIPIO DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.** La protección del medio ambiente será un deber tanto de los operadores de servicios de televisión, como de los usuarios.

Los operadores deberán adelantar iniciativas para la preservación y protección del medio ambiente, especialmente a través del lanzamiento y la ejecución de campañas educativas orientadas a crear conciencia ecológica en los usuarios.

Los operadores deberán crear y ejecutar un plan de disposición adecuada de los residuos sólidos derivados de su actividad, de acuerdo con la normatividad vigente.

6. **PRINCIPIO DE ADAPTACIÓN A NUEVAS TECNOLOGÍAS.**

Las reformas al presente Acuerdo, originadas en el dinamismo que le imprimen los avances tecnológicos al servicio de televisión; deberán propender no solo por el mejoramiento técnico, sino también por la satisfacción de los derechos de los suscriptores y usuarios, como parte integral de la calidad del servicio.

De igual manera, dentro del marco actual convergente, dichas reformas guardarán armonía con la regulación existente en materia de protección a usuarios de servicios de telecomunicaciones diferentes al de televisión por suscripción.

**ARTÍCULO 3. DEFINICIONES.** Para los efectos del presente Acuerdo y de la prestación de los servicios de televisión por suscripción, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

**Suscriptor.** Es la persona natural o jurídica que en virtud de un contrato celebrado con el concesionario de televisión por suscripción queda autorizado para la recepción de la señal o señales que este transmite.

**Suscripción.** Es el acuerdo por medio del cual el concesionario se obliga durante la vigencia del mismo, a suministrar el servicio contratado recibiendo como contraprestación periódica, una suma de dinero, a cuyo pago se obliga el suscriptor.

**Afiliación.** Se denomina afiliación al costo que, en razón de la vinculación e inicio de la prestación del servicio, se causa por una sola vez, a cargo del suscriptor.

**Usuario.** Es la persona natural que en razón de su domicilio y/o habitación se beneficia con la señal de televisión por suscripción suministrada por el operador.

El usuario puede tener o no la calidad de suscriptor.

**Empaquetamiento de servicios:** Es la prestación conjunta que hace un operador de más de un servicio de comunicaciones. No obstante los rubros por cada servicio deben estar discriminados, a pesar de que el operador sólo expida una única factura, debiendo dar estricto cumplimiento al Acuerdo 010 de 2006 y 06 de 2010.

**Cláusula de permanencia mínima:** Modalidad de contratación en virtud de la cual el suscriptor se compromete a no dar por terminado el contrato dentro del primer año de afiliación, so pena de reconocer al operador los gastos asociados al plan que financien o subsidien cargos por conexión, equipos terminales u otros equipos dados al usuario para la prestación del servicio, o descuento sustancial por tarifas especiales. Dicha compensación disminuirá a medida que transcurre el periodo de permanencia mínima, de conformidad con la tabla que para tal efecto establezca el operador en la minuta del contrato.

Esta cláusula no aplica para la modalidad sin permanencia mínima, ni para la terminación anticipada, como consecuencia del incumplimiento del contrato por parte del operador.

**ARTÍCULO 4. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y DEL COMERCIALIZADOR.** Los concesionarios del servicio de televisión por suscripción y sus comercializadores, son responsables frente a los suscriptores, en los términos del artículo 78 de la Constitución Política, en lo previsto en el Ley 1480 de 2011 y en el presente acuerdo.

**ARTÍCULO 5. OBLIGACIÓN GENERAL DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.** Los operadores del servicio de televisión por suscripción deben prestar el servicio en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad señaladas en la ley, en la regulación expedida por la Comisión Nacional de Televisión, en el contrato de concesión y en este Acuerdo. En todo caso, prevalecerán los derechos de los suscriptores y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable a la prestación del servicio público de televisión por suscripción.

## **CAPITULO II.**

### **DERECHOS GENERALES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS.**

**ARTÍCULO 6.** Son derechos de los suscriptores y/o usuarios del servicio de televisión, los siguientes:

1. Recibir el servicio que ha contratado de manera continua, sin interrupciones que superen los límites establecidos en el presente Acuerdo.

2. Elegir libremente el operador para la prestación del servicio, así como los planes de programación y tarifario, todo esto acorde con sus necesidades y preferencias.
3. Tener acceso fácil y gratuito a toda la información relacionada con el servicio, y de manera clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna acerca de las condiciones, ofertas y contrato.
4. Conocer previamente las tarifas que le aplican a los servicios contratados aún aquellas que se establezcan en planes empaquetados.
5. Le sean mantenidas por el operador las mismas condiciones acordadas en el contrato, sin que éstas puedan ser modificadas de ninguna manera sin la aceptación previa y escrita del suscriptor.
6. Ser atendido eficientemente por parte de su operador, cuando así lo requiera a través de oficinas virtuales (página Web, redes sociales), la línea telefónica gratuita de atención al usuario y en sus oficinas físicas dispuestas para tal fin.
7. Presentar fácilmente y sin requisitos innecesarios peticiones, quejas y reclamos, y recibir del operador, atención, trámite y respuesta dentro de los términos y condiciones de ley, en las oficinas físicas dispuestas para tal fin en todas las capitales de los departamentos donde el operador preste el servicio. Para este fin el operador dispondrá también de por lo menos una opción a través de su página Web; una opción a través de una red social habilitada en idioma español, y de una línea telefónica gratuita de atención al usuario, con un tiempo de espera máximo de quince (15) minutos.
8. Cualquier medio que se utilice para la presentación de las PQR deberá garantizar la protección especial en el manejo confidencial de los datos personales que ha suministrado al operador.
9. Tener la facultad de escoger si quiere contratar con cláusula de permanencia mínima o sin ella, para lo cual, el operador deberá explicarle en forma muy sencilla, a qué se refiere la cláusula de permanencia mínima, cuando se pactan dichas cláusulas, en qué benefician al suscriptor y, las consecuencias de terminar el contrato dentro de su vigencia.
10. Conocer y consultar cuando lo requiera, el clausulado del contrato, por el medio de su elección, físico o electrónico.
11. Terminar el contrato de prestación de servicios, en cualquier momento y por el medio de su elección, aún cuando exista una cláusula de permanencia mínima, caso en el cual deberá asumir los valores asociados a la terminación anticipada, según sea el caso, bajo los términos previstos en este acuerdo.
12. Recibir un trato respetuoso por parte de los operadores que le ofrecen o prestan el servicio de televisión por suscripción.
13. Recibir una constancia escrita o electrónica de las solicitudes de servicios adicionales o modificación al contrato inicial, según su elección, a más tardar en el siguiente periodo de facturación.
14. Conocer claramente las reglas que aplican al empaquetamiento de servicios así como los valores discriminados por cada uno de ellos.
15. Ser compensado cuando se presenten y verifiquen fallas o inasistencia técnica, en los términos previstos en este acuerdo.

16. Recibir oportunamente la factura detallada de sus servicios, por el medio que haya elegido, físico o electrónico, de conformidad con el artículo 6 del Acuerdo 06 de 2010.
17. Tener acceso gratuito a la información de sus consumos, a través de la página Web del operador y a través de la línea gratuita de atención al usuario, garantizando la confidencialidad de la información, que permitan comprobar la identidad del suscriptor.
18. Le sea garantizado por el operador mantenerle siempre a su disposición en sus puntos de atención físicos y virtuales información en relación con los siguientes aspectos:
  - a. Régimen de protección de los derechos de los suscriptores y usuarios de servicio de televisión por suscripción.
  - b. Dirección y teléfono de las oficinas físicas de atención al usuario.
  - c. Número de la línea gratuita de atención al usuario.
  - d. Dirección de la página Web del operador y el nombre y dirección de la red social del operador.
  - e. Procedimiento y trámite de peticiones, quejas y reclamos.
  - f. Alternativas de celebración del contrato.
  - g. Tarifas vigentes, incluidas las de todos y cada uno de los planes ofrecidos que también se encuentren vigentes.
  - h. Condiciones y restricciones de todas las promociones y ofertas vigentes.
  - i. Modelos de todos y cada uno de los contratos que utiliza para la prestación del servicio y sus planes.
  - j. Dirección, teléfono, correo electrónico y página de Web de la Comisión Nacional de Televisión.
  - k. Área de cobertura donde el operador presta el servicio.

ARTÍCULO 7. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS. Sin perjuicio de las que por vía general les imponen las normas y los contratos de prestación del servicio, son obligaciones de los suscriptores y/o usuarios de los servicio de televisión por suscripción:

1. Usar racional y adecuadamente los dispositivos entregados por el operador, de conformidad con lo pactado en el contrato de suscripción, y de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
2. Cumplir con los compromisos contractuales especialmente el pago oportuno de las facturas.
3. Informar al operador sobre las interrupciones, deficiencias o fallas en el servicio, a fin de que el operador pueda realizar las reparaciones correspondientes.
4. Prestar su colaboración con los procedimientos que diseñen los operadores en materia de recolección de residuos sólidos derivados de su actividad.
5. Utilizar términos claros y respetuosos para la presentación de PQR, a través del procedimiento establecido por el operador, la ley y este acuerdo.

6. Adoptar las medidas necesarias para el uso seguro y personal de las claves y códigos de acceso a servicios que le ofrezca el operador.

## AFILIACIÓN Y SUSCRIPCIÓN.

**ARTÍCULO 8. REGISTRO DE CONTRATOS.** Las condiciones de la afiliación y de los contratos de suscripción que utilicen los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben ajustarse a lo dispuesto en la ley, en las normas legales de protección al consumidor y a este Acuerdo.

Con una antelación no menor a treinta (30) días hábiles al inicio de su utilización, los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán registrar ante la Comisión Nacional de Televisión las condiciones y documentos que aplicarán para la afiliación y el texto de los contratos de condiciones uniformes comunes a las diferentes modalidades, así como los planes de suscripción y los modelos de documentos anexos al contrato que se prevén en este Acuerdo.

Las condiciones especiales de cada uno de los planes o modalidades de contratación que comercialice en el mercado, así como las modificaciones a las mismas, deberán ser identificadas con un nombre o código asignado por el operador, y ser registradas ante la Comisión Nacional de Televisión con no menos de treinta (30) días de antelación al inicio de su utilización, para cada plan o modalidad se deberán identificar los elementos esenciales que lo determinan.

En cualquier tiempo, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia, seguimiento y control, la Comisión Nacional de Televisión podrá objetar la utilización de una determinada modalidad de contratación, cláusula o condición, cuando no se ajusten a la ley, a las normas de protección al consumidor o a lo dispuesto en este acuerdo.

Objetada una modalidad, cláusula o condición, el operador debe abstenerse de utilizarla o de exigir su cumplimiento.

Cualquier modificación o adición a los textos a que se refiere el presente artículo, deberá ser también registrada previamente ante la Comisión Nacional de Televisión en los términos aquí previstos.

**ARTÍCULO 9. CONDICIONES Y TEXTOS NO REGISTRADOS U OBJETADOS.** La aplicación de condiciones, planes de suscripción o textos que no hayan sido registrados ante la Comisión Nacional de Televisión o que hayan sido objetados por ella, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Acuerdo.

**ARTÍCULO 10. DEBER DE INFORMACIÓN.** Antes, durante la celebración de los contratos de afiliación y suscripción, y en todo momento durante su ejecución, los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben

suministrar a los suscriptores información clara, veraz, suficiente, precisa y oportuna acerca de las condiciones de los mismos, en los términos de la Ley 1480 de 2011. Esta información debe ser incluida bajo las mismas condiciones de claridad y suficiencia en el texto del contrato.

En todos los casos de contratación presencial, se deberá entregar al suscriptor un documento en el que se identifique claramente el nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción que se adquiere, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o de promoción que correspondan al mismo.

En los casos de contratación no presencial, se deberá remitir dentro de los treinta (30) días siguientes a su celebración, copia impresa o electrónica del contrato a elección del suscriptor a la dirección física o virtual que este haya suministrado. El operador deberá dejar constancia de la remisión, a fin de contar con el medio probatorio.

Una copia del contrato de suscripción debe ser entregada a los suscriptores al momento de su celebración y cuando así lo soliciten, o de cualquier otro documento que guarde relación con las condiciones contratadas.

El operador deberá tener para consulta, a disposición de los suscriptores y de los potenciales suscriptores, versiones del texto del contrato de suscripción que aplica, en un tipo de letra de fácil lectura, de al menos tres (3) milímetros de altura, en sus oficinas y disponible para descarga en su página web.

Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el operador de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2° del artículo 12 del este acuerdo.

**ARTÍCULO 11. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN.** Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de televisión se clasifican en, contratos con y sin cláusula de permanencia mínima.

En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción se consignará el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.

Los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, podrán prever cláusula de permanencia mínima, cuando exista causa que la justifique.

Los operadores que ofrezcan a los potenciales suscriptores contratación con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una opción sin permanencia mínima, de tal forma que el interesado pueda comparar las

condiciones de cada una de las modalidades de contratación y los servicios y beneficios adicionales que le está ofreciendo.

Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.

**ARTÍCULO 12. REQUISITOS DE CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CIERTAS CLÁUSULAS.** Los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción que prevean cláusulas con multas, compensación al operador por terminación anticipada dentro del periodo de permanencia mínima y prórrogas automáticas, deberán establecerse en un documento separado al texto del contrato en el cual conste la aceptación expresa del suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor, señalando en forma destacada las sanciones que incluye el contrato, cláusula de permanencia mínima, prórroga automática y compensación por terminación anticipada, según sea el caso.

Deberá preverse expresamente en el documento antes mencionado, la suma subsidiada o financiada por el operador generadora de la compensación por terminación anticipada del contrato, ya sea que corresponda al cargo por conexión o equipos requeridos para el uso del servicio de televisión, o la suma correspondiente al descuento sustancial que hace especial la tarifa ofrecida.

El pago compensatorio por terminación anticipada del contrato, deberá establecerse en el texto del contrato de manera tal que disminuya a medida que transcurre el periodo de permanencia mínima, de conformidad con la tabla que para tal efecto establezca el operador.

Esta compensación en ningún caso será superior al saldo del valor del primer año de afiliación, contado a partir de la fecha de terminación anticipada del contrato.

Esta compensación en ningún caso será superior al saldo de la facturación que reste para la terminación del primer año de afiliación, contado a partir de la fecha de terminación anticipada del contrato.

En cuanto a la tarifa especial, tanto en la oferta como en el contrato, deberá indicarse en forma separada y discriminada el descuento aplicado al plan, información que deberá constar dentro del mismo documento que contiene la cláusula de permanencia mínima, sea éste en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima,

de manera que para el suscriptor sea claro el ahorro sustancial del cual se beneficia.

En la prestación del servicio público de televisión por suscripción, la cláusula de permanencia mínima procede sólo por causa inherente a la prestación del servicio, no podrá ser superior a un (1) año y únicamente podrá pactarse una vez durante la vigencia del contrato. La contratación del servicio público de televisión por suscripción no se podrá condicionar a la adquisición de bienes o servicios no inherentes a la contratación del servicio.

PARÁGRAFO 1°. Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, prórroga automática y terminación del contrato y sanciones, deben redactarse de manera clara y expresa, de tal forma que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.

PARÁGRAFO 2°. Independientemente del medio utilizado, vía telefónica, electrónica o escrita, las evidencias de las solicitudes de productos o planes de televisión por suscripción y condiciones establecidas para la prestación de los mismos, así como la publicidad utilizada para su difusión, deberán ser conservadas por el operador por el término de duración del contrato de suscripción y tres (3) años más.

ARTÍCULO 13. PROMOCIONES Y OFERTAS. Las condiciones objetivas y específicas anunciadas en la publicidad, así como los términos de las promociones y las ofertas, obligan a quien las realiza.

Si el operador omite la fecha hasta la cual estará vigente la promoción, u obvia incluir las condiciones que darán fin a su vigencia, la promoción se entenderá válida por tiempo indefinido hasta tanto se dé a conocer la revocatoria de la misma, por los mismos medios e intensidad con que se haya dado a conocer originalmente.

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas especiales vigentes, las condiciones y restricciones de las promociones; las ofertas publicitadas por los operadores de servicio de televisión por suscripción deben ser claramente identificables por los usuarios, independientemente del medio a través del cual se divulguen. Cuando el suscriptor acepte una promoción u oferta, el operador deberá informarle previamente sobre las condiciones y restricciones de la misma, y tener a su disposición el soporte de la información suministrada y de la aceptación del suscriptor por el término previsto en el párrafo 2° del artículo 12 del presente acuerdo.

Las condiciones de las promociones y ofertas, una vez informadas al suscriptor, a través de cualquier medio, vinculan jurídicamente al operador.

El operador no podrá excusarse en el error, para proceder al cobro de servicios y/o valores no informados al momento de la adquisición de la promoción u oferta.

El operador no podrá trasladar al suscriptor, de manera directa o indirecta, los costos del incentivo de la promoción u oferta, disminuyendo la calidad del servicio o incrementando su precio.

**PARÁGRAFO:** Al momento de la adquisición de los servicios de televisión por suscripción y durante la ejecución del contrato, los operadores deben informar a todos sus suscriptores, los derechos y/o condiciones generales para el acceso a ofertas y promociones.

**ARTÍCULO 14. PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** En el contrato de suscripción o en documento anexo a él y suscrito por el operador, se incluirá una cláusula en texto destacado en la que se fije el plazo máximo en el que se iniciará la prestación del servicio y la compensación que se reconocerá a favor del suscriptor en caso de incumplimiento.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el suscriptor podrá, sin perjuicio de la compensación pactada, optar por la restitución de la suma pagada o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En el caso de la restitución de la suma pagada, dicha restitución deberá realizarse en un plazo que no exceda de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá hacer la manifestación de su elección, de manera verbal o escrita y el operador no podrá establecer condiciones adicionales para hacerla efectiva.

**ARTÍCULO 15. ACOMETIDAS.** En el momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, el operador tiene la obligación de suministrar información al suscriptor, sobre los elementos físicos de la red que corresponden a la acometida, dejando constancia expresa.

En los casos en los cuales se cobre el aporte por conexión, el operador del servicio de televisión por suscripción debe informar al suscriptor el valor que corresponda a la acometida.

**ARTÍCULO 16. SOLICITUD DE SERVICIOS ADICIONALES.** Cuando el suscriptor solicite otros servicios o el empaquetamiento de un servicio ya contratado, el operador u operadores entregarán, dentro del siguiente periodo de facturación, un documento físico o electrónico, a elección del suscriptor, en el cual consten, las nuevas condiciones que regirán la prestación del servicio, o la respuesta motivada respecto de la no procedencia de su petición.

Cuando los operadores presten servicios o entreguen ofertas adicionales a las condiciones originalmente contratadas, se entenderá que el suscriptor acepta las nuevas condiciones del contrato, siempre y cuando la oferta cumpla con los siguientes requisitos:

i.) Que el operador del servicio de televisión por suscripción otorgue una demostración del servicio en forma gratuita por un periodo de facturación, durante el cual el suscriptor pueda rechazar la nueva oferta a través de cualquier medio físico o electrónico a elección de éste;

ii.) Que para el efecto, el operador en el momento del ofrecimiento informe al suscriptor sobre los mecanismos gratuitos a través de los cuales podrá manifestar el rechazo o la aceptación de la oferta;

iii.) Bajo ningún caso, el operador de servicio de televisión por suscripción puede exigir al suscriptor, que se presente a las oficinas físicas de aquél, o imponerle requisitos adicionales a la simple manifestación, en el evento que opte por rechazar la oferta;

iv.) Los compromisos contractuales que surjan de esta aceptación no generarán, bajo ningún aspecto, efectos sobre la cláusula de permanencia mínima, la cual permanecerá inmodificable.

Las evidencias de las solicitudes de servicios y condiciones establecidas para la prestación de los mismos, deberán ser conservadas por el operador, de conformidad con los términos previstos en el parágrafo 2 del Artículo 12 de este acuerdo.

**ARTÍCULO 17. VENCIMIENTO DEL PLAZO CONTRACTUAL.** El operador debe interrumpir la prestación del servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que haya operado prórroga automática convenida en los términos señalados en este acuerdo.

**ARTÍCULO 18. PRÓRROGA AUTOMÁTICA.** En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción, se podrán pactar prórrogas automáticas y sucesivas de vigencia del contrato.

De la prórroga automática se entiende excluida en todo caso la cláusula de permanencia mínima; en consecuencia, el suscriptor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento, presentando la solicitud por cualquier medio, durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas.

**ARTÍCULO 19. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL SUSCRIPTOR.** Los operadores del servicio público de televisión por suscripción están obligados a terminar la prestación del servicio al vencimiento del periodo de facturación en el que se conozca, por cualquier medio, la solicitud de

terminación del contrato por parte del suscriptor. Para ello no se podrán establecer presentaciones personales, ni requisitos o condiciones adicionales a la solicitud comunicada por cualquier medio.

Cuando la orden o solicitud de terminación se comuniquen por el suscriptor con menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del período de facturación, y no sea posible la interrupción antes de la terminación de este período, el operador podrá proceder al corte en el período siguiente, pero en todo caso no podrá facturar servicio por un término mayor a diez (10) días, haya o no interrumpido la señal.

La interrupción y terminación del servicio debe producirse en los términos de este artículo, sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, o compensación por terminación anticipada cuando a ello hubiere lugar, caso en el cual deberá comunicar al suscriptor el valor de las obligaciones pendientes y el término que tiene para hacer efectivo el pago, de conformidad con lo pactado en el contrato de suscripción.

**ARTÍCULO 20. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.** El operador del servicio público de televisión por suscripción, podrá suspender la prestación del servicio por mora del suscriptor o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con lo que se establezca en el contrato de suscripción. Antes de la suspensión del servicio, el suscriptor o usuario debe ser advertido de la causa de la suspensión y de las posibles sanciones a que haya lugar, previstas en el contrato.

En las condiciones generales del contrato se debe consignar en forma expresa y precisa el momento a partir del cual se producirá la suspensión del suministro del servicio por mora en los pagos periódicos mensuales.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión, y cancelados los pagos a que hubiere lugar, (facturas pendientes, reconexión), salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de suscripción y el presente acuerdo.

La reanudación del servicio deberá realizarse en el lapso previsto en las condiciones generales del contrato sin exceder un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al suscriptor que originó la suspensión. El operador dejará constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

**ARTÍCULO 21. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.** Cuando se interrumpa el servicio por cualquier causa no imputable al suscriptor, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados

proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando este supere diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el lapso indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular o cualquier otro requisito adicional.

Cuando el operador no pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo del aviso por cualquier medio por parte del suscriptor.

PARÁGRAFO. No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

ARTÍCULO 22. REPARACIÓN DE DAÑOS. El concesionario responderá por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas en el domicilio del suscriptor, con ocasión de la instalación del servicio de televisión por suscripción o visitas realizadas.

El trámite para obtener la reparación de los mismos se podrá adelantar en reclamación directa en los términos dispuestos en el Capítulo IV de este Acuerdo.

ARTÍCULO 23. MODIFICACIÓN UNILATERAL. En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción, los operadores no pueden reservarse la facultad de modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en el contrato de suscripción, ni hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios ni costos o valores que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor en el contrato, ni modificar tarifas por fuera de lo señalado en el contrato.

La modificación unilateral de las condiciones de prestación del servicio por parte del operador, autoriza al suscriptor a dar por terminado el contrato sin penalidad alguna, aún dentro de la vigencia de la cláusula de permanencia mínima.

Cuando la modificación obedezca a una solicitud del suscriptor, el operador deberá dejar constancia física o electrónica de dicha solicitud.

ARTÍCULO 24. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. En los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción se pactará que cuando en razón del traslado de vivienda o sede del suscriptor, no sea posible por razones técnicas continuar suministrando la señal en la nueva ubicación, se producirá la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador el traslado.

En caso de que el operador a la firma del contrato, entregue al suscriptor las indicaciones que especifiquen sus áreas de cubrimiento, el suscriptor se compromete a no trasladarse fuera de dicha área durante el periodo de permanencia mínima; caso contrario deberá asumir la compensación por terminación anticipada de que trata este acuerdo u optar la cesión del contrato.

En todo caso, de encontrarse vigente la cláusula de permanencia mínima, si el operador demuestra que no se produjo efectivamente el traslado de vivienda, habrá lugar a exigir las compensaciones contractualmente previstas por incumplimiento de la cláusula permanencia mínima; o en subsidio y a elección del operador, a continuar con la normal ejecución del contrato.

El operador deberá dejar constancia expresa de la entrega y aceptación del suscriptor del anexo contentivo de la información de sus áreas de cubrimiento.

**ARTÍCULO 25. CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES TÉCNICAS.** Los concesionarios del servicio de televisión por suscripción deberán cumplir, en todo momento, con los requisitos y condiciones técnicas establecidas en el artículo 47 del Acuerdo 10 de 2006 y sus respectivos anexos técnicos.

**PARÁGRAFO.-CONDICIONES DE ACCESO A TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA.** El concesionario está obligado a garantizar a sus suscriptores y usuarios el derecho al acceso a los canales de televisión que se transmitan de manera radiodifundida (Analógico y Digital) en los términos de la ley y la regulación expedida por la CNTV.

En el evento en que el usuario requiera asistencia técnica con ocasión de la situación descrita en el párrafo anterior, el concesionario deberá prestarla de manera gratuita.

**ARTÍCULO 26. CESIÓN DEL CONTRATO.** En los contratos de prestación del servicio público de televisión se deberá establecer si la cesión del contrato está permitida y las condiciones que la regirán. En todo caso, la cesión del contrato por parte del suscriptor, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.

**ARTÍCULO 27. INFORMACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CANALES.** El concesionario deberá informar por escrito al suscriptor en el momento de la contratación, la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, el nombre del programador internacional dueño del canal, si es codificado o no, el género o categoría a la cual pertenece el canal.

**ARTÍCULO 28. SUPRESIÓN DE CANALES.** En los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, a solicitud del suscriptor previamente informado por el concesionario, se podrá incluir una cláusula en la

cual se especifique si la oferta es general o caracterizada por algún canal o canales o género de canales.

Si se elige la caracterización de la oferta, la misma debe constar clara y expresamente en el texto del contrato, caso en el cual el suscriptor puede dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios en la parrilla de programación que implique variar dicha oferta.

La manifestación de terminación del contrato de que trata el párrafo anterior debe efectuarse por parte del suscriptor dentro del mes siguiente a la fecha de retiro del canal o canales constitutivos de la oferta. Vencido dicho término se entenderá que acepta tácitamente el cambio introducido en la parrilla de programación.

En caso de no expresarse nada en relación con el nombre o género de canales, se entiende que el usuario no tiene ninguna preferencia y se acoge a la oferta general, por lo que la supresión de canales no resulta ser justa causa para solicitar la terminación del contrato.

**ARTÍCULO 29. CLÁUSULAS OBJETADAS.** La Comisión Nacional de Televisión objetará en cualquier tiempo la utilización de una determinada cláusula o modalidad de contratación para la afiliación y suscripción, cuando no se ajusten a la ley, a las normas de protección al consumidor ni a lo dispuesto en este Acuerdo.

En este sentido, se entienden objetadas y no pueden incluirse en los contratos para la prestación del Servicio Público de Televisión por Suscripción; aquellas que:

- a) Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la ley, la regulación y la concesión;
- b) Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley;
- c) Imponen al suscriptor una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden;
- d) Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones;
- e) Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario. Salvo cuando en la cláusula se establezca expresamente tal posibilidad y

se indiquen expresamente los posibles alcances de la decisión implícita, y se prevean y concedan tiempos efectivos para manifestar el rechazo no inferiores a un período completo de facturación contado desde cuando sea requerido por escrito el consentimiento del suscriptor, indicándole expresa y claramente en el mismo documento las consecuencias de su silencio;

- f) Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador;
- g) Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de este una compensación sin causa o excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio;
- h) Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a un (1) mes para la terminación del contrato, o limiten tal oportunidad a una fecha exacta;
- i) Prevean la extensión o prórroga de la cláusula de permanencia mínima en cualquier término o de manera indefinida;
- j) Presuman la aceptación de servicios y cargos adicionales por el solo silencio del suscriptor;
- k) Restrinjan el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato con ocasión del cambio de condiciones contractuales de planes y canales contratados y tarifas.

PARÁGRAFO. Las cláusulas pactadas en contratos de suscripción vigentes que correspondan a las señaladas en este artículo se considerarán nulas de pleno derecho.

### CAPITULO III.

#### TARIFAS, FACTURACIÓN Y COBRO.

ARTÍCULO 30. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS. Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben informar a los suscriptores y usuarios, en forma clara y suficiente, sobre la tarifa que cobrarán en forma periódica por la prestación del servicio tanto en el plan básico que ofrecen como para los planes y servicios adicionales.

Las tarifas no podrán ser superiores a las registradas ante la Comisión Nacional de Televisión, ni se podrán aplicar retroactivamente.

La tarifa se debe informar a los suscriptores, de manera expresa, al momento del acuerdo o celebración del contrato.

En el texto del contrato, o en documento anexo suscrito por el operador, se indicará para cada caso la tarifa ofrecida y convenida con el suscriptor y las fechas precisas de vigencia de la misma para el primer período contractual anual. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a imponer las sanciones previstas en este Acuerdo.

En la prestación de los servicios bajo la modalidad pague por ver PPV o VOD el operador debe aplicar mecanismos que garanticen que se informe al usuario sobre el costo del consumo que va a efectuar, antes de ordenar el consumo y que requieran del usuario confirmar la solicitud del mismo antes de suministrarlo.

**ARTÍCULO 31. REGISTRO DE TARIFAS.** Los concesionarios de Televisión por Suscripción deberán registrar anualmente ante la Secretaría General, Grupo Protección al Usuario de la Comisión Nacional de Televisión, entre el 1o y el 31 de diciembre de cada año los topes mínimos y máximos de las tarifas que cobrarán para el año siguiente, de acuerdo al procedimiento que a continuación se señala:

1. El registro se hará por escrito y en medio magnético en el formato establecido por la Entidad, el cual se podrá bajar de la página Web, suscrito por el representante legal o quien haga sus veces y tendrá vigencia por un año.
2. Al formato de registro se deberá acompañar copia de las reglamentaciones internas relativas a la aplicación de las tarifas, en las que se incluyen las reglas y parámetros para la aplicación de incrementos.
3. El registro debe incluir las tarifas para la totalidad de los paquetes - básicos, Premium, especiales o de cualquier clasificación- y tipo de contratos -individuales y colectivos- que vaya a ofrecer el operador, señalando para cada uno de ellos el valor mínimo y máximo que se cobrará a los usuarios durante el año para el cual se registrarán las tarifas.
4. Si los paquetes ofrecidos tienen precios diferenciales en razón a consideraciones como: Estrato, zona u otros aspectos, deben relacionarse los precios mínimos y máximos para cada una de ellas; por lo cual toda tarifa a la que pertenezca alguno de los usuarios del operador debe estar previamente registrada ante la Comisión Nacional de Televisión.
5. Cuando el operador vaya a comercializar un nuevo producto o servicio con posterioridad al período de inscripción de las tarifas fijado en este Acuerdo, deberá inscribir la tarifa a cobrar por el nuevo producto dentro

de los quince (15) días hábiles siguientes a su implementación. La tarifa registrada regirá hasta la fecha en la cual deba cumplir nuevamente la obligación de registro de que trata este artículo.

6. En el evento de que un operador no haga el registro en la fecha señalada, se entenderá que las tarifas registradas para el año anterior se mantendrán vigentes para el siguiente período, sin perjuicio de la imposición de las sanciones del caso.
7. La Comisión Nacional de Televisión incluirá en su página web las tarifas registradas por todos los operadores durante el año respectivo, las cuales podrán ser revisadas por cualquier persona.

Una vez los concesionarios registren las tarifas, deberán informar las mismas y los efectos de la inscripción a los usuarios del servicio, mediante comunicación escrita.

En caso de que el registro de tarifas no sea adecuado a las condiciones aquí relacionadas, la Secretaría General, Grupo Protección al Usuario lo informará al prestatario para que haga las correcciones pertinentes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si la información no es corregida oportunamente, se asumirá que no se ha realizado el registro, con las implicaciones señaladas.

En ningún caso los concesionarios de televisión por suscripción podrán cobrar suma alguna por la distribución de señales incidentales.

**ARTÍCULO 32. MODIFICACIÓN DE TARIFAS.** En el contrato de suscripción el operador deberá señalar la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos; los incrementos tarifarios máximos anuales que aplicará, los criterios que permitan determinar el porcentaje de incremento de las tarifas, las fechas o épocas para su aplicación y su vigencia.

Los cambios de tarifas deberán ser informados por el operador a los suscriptores en forma previa a su aplicación.

En todo caso, si el operador modifica la tarifa por fuera de lo previsto en el contrato, el suscriptor podrá terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer la modificación, sin que haya lugar a multa o sanción, incluso durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima.

Cuando se estipulen cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula.

**ARTÍCULO 33. FACTURACIÓN.** El operador sólo cobrará los servicios efectivamente causados, en concordancia con el artículo 6 del Acuerdo 06 de 2010.

En la factura se debe indicar clara y expresamente el período al que corresponde el servicio facturado y presentar en forma discriminada el cobro periódico por el servicio o plan básico y por los planes o servicios adicionales contratados por el suscriptor. Estos mismos requisitos deben cumplirse cuando los operadores que utilicen comprobantes de pago o talonarios.

Los consumos bajo la modalidad pague por ver -PPV o VOD- se deben relacionar individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se sucedieron.

Igualmente, se deberá incluir en la factura un balance de la cuenta del suscriptor en el que se señalen los saldos en mora, las sanciones o intereses que se estén aplicando advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra, los períodos a los que corresponden y los valores pagados en el período anterior.

**PARÁGRAFO 1o.** Cuando el operador suministre además del servicio de televisión por suscripción servicios de valor agregado u otros, deberá aparecer en la factura en forma independiente el valor de estos.

Los valores que se cobren en la factura deberán corresponder a la estructura de costos de cada uno de los servicios, y en el caso del valor cobrado por el servicio de televisión el mismo corresponderá con el registrado en la CNTV.

**PARÁGRAFO 2o.** En ningún caso se podrá incluir en la factura el valor de la compensación que corresponde a la Comisión Nacional de Televisión.

**ARTÍCULO 34. ENTREGA DE LA FACTURA.** En las condiciones generales de los contratos de suscripción, se definirá el período de facturación y se consagrará el derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo, y la obligación del operador de entregarla previamente en la dirección suministrada para el efecto por el suscriptor. Igualmente se señalará la antelación mínima a la fecha de pago con que se entregará la factura.

Cuando el operador no haya efectuado la facturación o no haya enviado la factura con la antelación prevista, deberá fijar un nuevo plazo para que el suscriptor pueda realizar el pago oportuno.

La circunstancia de no recibir oportunamente la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar. Sin embargo, no habrá lugar a cobrar mora sino a partir del recibo de la misma.

**ARTÍCULO 35. RECLAMOS POR FACTURACIÓN.** Cuando el suscriptor o usuario no esté de acuerdo con el valor facturado, deberá presentar reclamo antes del

vencimiento de la fecha de pago para que el operador corrija los errores que se presenten en la facturación. Si el operador mantiene el valor inicialmente facturado, deberá responder por escrito en donde se expliquen detalladamente las razones.

Si persiste el desacuerdo, a solicitud del suscriptor o del operador se remitirá la actuación a la Comisión Nacional de Televisión para lo de su competencia a fin de determinar la existencia de fallas en la facturación o infracciones y, cuando sea el caso, imponer la respectiva sanción y disponer que el operador adopte las medidas correctivas que procedan.

La presentación de reclamo no exime al suscriptor de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja. En todo caso, el operador no podrá restringir la posibilidad de realizar el pago parcial de la factura por los conceptos sobre los cuales no se haya presentado reclamo.

Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario deberá proceder a cancelar el monto de la factura en los términos previstos en el artículo 41 de este Acuerdo.

**ARTÍCULO 36. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO.** En el contrato para la prestación del Servicio Público de Televisión por Suscripción, se determinará el plazo a partir del cual el operador suspenderá la prestación del servicio, por mora del suscriptor en el pago del mismo.

**PARÁGRAFO.** En todo caso, no podrá suspenderse el servicio cuando se encuentre pendiente de decisión por parte del operador, la queja o reclamo del suscriptor por la facturación.

**ARTÍCULO 37. SUSPENSIÓN DE LA FACTURACIÓN.** Transcurridos dos (2) meses desde el corte en la prestación del servicio por no pago, no habrá lugar a facturación subsiguiente. De conformidad con el principio de causación previsto en el artículo 33 del este acuerdo, la facturación en mención relacionará los valores adeudados por el suscriptor, derivados de la prestación efectiva del servicio por parte del operador.

#### CAPITULO IV.

##### ATENCIÓN AL USUARIO.

**ARTÍCULO 38. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.** En virtud del contrato de suscripción, los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos -PQR- relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio.

En el texto de los contratos de suscripción y en las facturas, se establecerá este derecho de los usuarios y suscriptores, expresando que la presentación de PQR no requiere presentación personal y que se podrán tramitar por mandatario, el cual no requiere ser abogado.

Igualmente, en el texto del contrato y en las facturas se informarán las direcciones y horarios de las oficinas de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos, así como para la atención de consultas. En la misma forma, se debe informar los números de teléfono y de fax y la dirección de correo electrónico y redes sociales, a través de los cuales se pueden presentar las PQR y realizar consultas.

El operador no podrá pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.

**ARTÍCULO 39. LÍNEA GRATUITA DE ATENCIÓN AL USUARIO.** Los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán contar con una línea telefónica gratuita a disposición de los usuarios las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

El operador garantizará la grabación de las conversaciones telefónicas, a través de las cuales se presentan, tramitan y solucionan las PQR, en los términos dispuestos el parágrafo 2° del artículo 12 del presente acuerdo, a fin de contar con un medio probatorio idóneo que permita una protección efectiva al usuario.

En la factura el operador debe relacionar el número telefónico que el usuario puede marcar para presentar las PQR.

**ARTÍCULO 40. ATENCIÓN AL USUARIO.** Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de la infraestructura necesaria para recibir, atender, tramitar y responder PQR, interpuestas por los suscriptores y usuarios.

En todo caso el concesionario deberá garantizar el acceso de todos los suscriptores y usuarios al sistema de PQR independientemente de su localización geográfica.

A todas las PQR que se presenten, independientemente del medio utilizado, debe asignárseles un código o número de atención que sirva al quejoso para saber el estado de las mismas, para este propósito los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de la radicación, tramites y respuestas dadas a los usuarios.

Las PQR, independientemente del medio utilizado para su presentación, deben contener el nombre del operador con quien suscribió el contrato, el nombre del

suscriptor, identificación y dirección de notificación, y los hechos en que se fundamenta la solicitud.

ARTÍCULO 41. Los operadores del servicio de televisión, no pueden exigir el pago de la factura como requisito para recibir, atender, tramitar y resolver las PQR.

Cuando la PQR se relacione con la facturación del servicio, el operador no podrá suspender su prestación, siempre que la petición se haya presentado antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno prevista en la factura y el usuario haya pagado las sumas no reclamadas.

Si el usuario no presenta la PQR dentro de la fecha de pago oportuno, éste deberá pagar el monto total de la misma para que el operador no proceda a la suspensión del servicio.

En todo caso el usuario cuenta con seis (6) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar peticiones o quejas asociadas a la facturación.

ARTÍCULO 42. Las PQR relacionadas con alguno o varios servicios empaquetados, sin distinción de si son prestados por un mismo operador o varios, serán presentadas por parte del suscriptor y/o usuario ante aquél único operador que es parte del contrato, el cual en todo caso deberá disponer a través de todos los mecanismos obligatorios de atención al usuario de una ventanilla única de atención para la recepción, atención, trámite y respuesta de PQR asociadas a los servicios empaquetados.

ARTÍCULO 43. TÉRMINO PARA RESPONDER. La decisión de fondo por parte del operador sobre las peticiones, quejas y reclamos, deberá producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. La infracción a este término dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Acuerdo.

ARTÍCULO 44. ASISTENCIA TÉCNICA Y REPARACIÓN DE FALLAS. En forma previa a la celebración del contrato, el operador del servicio público de televisión por suscripción debe informar en forma expresa al suscriptor el término en días que se tomará para prestar asistencia técnica y reparar fallas en caso de daños, averías o interrupción de la señal por cualquier causa, sin que este exceda de cinco (5) días contados a partir del reporte de la falla. De ello se dejará constancia y se incluirá expresamente en el texto de los contratos. En ningún caso se podrá facturar por los días que no se prestó el servicio a causa del operador.

Las visitas para asistencia y/o reparación técnica no ocasionarán costos adicionales para el suscriptor cuando sean realizadas para solucionar daños que

deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía, de idoneidad y calidad del servicio.

En los contratos para la prestación del servicio de televisión por suscripción, se establecerán los casos en que la asistencia técnica y/o reparación de fallas tendrá costos adicionales para el suscriptor.

A la solicitud de visita se le debe asignar un código o número consecutivo que le permita al usuario realizar el seguimiento a la misma. Realizada la visita se debe entregar al usuario constancia escrita de la misma, en la que figure el código o número consecutivo asignado a la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita técnica indicando si fue o no solucionado el daño o falla, si hay lugar a otra visita y si esta ocasiona costo adicional para el usuario.

**ARTÍCULO 45. PREVENCIÓN DE FRAUDES.** Los operadores del servicio de televisión deben utilizar las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus empresas para tal fin.

En todo caso, cuando los usuarios presenten una PQR que pueda tener relación con presuntos fraudes, los operadores deberán adelantar todas las acciones pertinentes a fin de identificar las causas que dieron origen a tal situación, procediendo a realizar los ajustes y/o compensaciones a que haya lugar.

Si el suscriptor actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas en el contrato, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

**PARÁGRAFO:** En el evento en que el operador de servicio de televisión por suscripción tenga conocimiento de un fraude que pueda configurar una conducta delictiva, deberá ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes.

**ARTÍCULO 46. SUPERVISIÓN.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 numeral 4 del literal g de la Resolución 185 de 1996, la Comisión ejercerá la supervisión sobre el cumplimiento a lo dispuesto en este capítulo, a través de la Secretaría General, Grupo Protección al Usuario o quién haga sus veces.

Cuando se encuentre mérito para adelantar una investigación, el Grupo de Protección al Usuario remitirá a la Oficina de Regulación de la Competencia el expediente contentivo de los antecedentes, pruebas y consideraciones tenidas en cuenta para solicitar abrir la investigación.

## **CAPITULO V.**

### **CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.**

**ARTÍCULO 47. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.** Las disposiciones legales sobre responsabilidad de los productores, prestadores de servicios y expendedores por la idoneidad y calidad de bienes y servicios, así como por la suficiencia y veracidad de la información y la publicidad, y las demás contenidas en el Ley 1480 de 2011 y las normas que lo modifiquen, aclaren o adicionen, son aplicables a la prestación del servicio público de televisión por suscripción.

La Comisión Nacional de Televisión, conforme con las facultades atribuidas en los literales b) e i) del artículo 5o y h) del artículo 12 de la Ley 182 de 1995, adelantará las actuaciones administrativas necesarias para determinar la responsabilidad de concesionarios del servicio de televisión por suscripción, por infracción a las disposiciones del Ley 1480 de 2011, imponiendo las sanciones previstas en los acuerdos que rigen esta modalidad del servicio cuando haya lugar, y ordenará que se tomen las medidas pertinentes para evitar que se causen daños o perjuicios a los suscriptores y usuarios.

**ARTÍCULO 48.** Los datos suministrados por los suscriptores para efectos de la adquisición de servicios o los aportados en la presentación de PQR, no podrán ser utilizados por los operadores de servicios para la elaboración de bases de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron aportados.

## CAPITULO VI.

### RÉGIMEN SANCIONATORIO Y DE CONTROL.

**ARTÍCULO 49. COMPETENCIA.** La Comisión Nacional de Televisión es el organismo competente para sancionar a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción, cuando luego de surtido el debido proceso administrativo, se establezca su incursión en conductas violatorias del régimen de protección al consumidor y del presente acuerdo, o de las normas que los modifiquen, sustituyan o adicionen.

**ARTÍCULO 50. SANCIONES.** Las infracciones e incumplimientos a lo dispuesto en este acuerdo y en las normas de protección al consumidor del servicio de televisión por suscripción, se sancionarán conforme con lo previsto en este artículo, así:

A. Sanción de multa de 500 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin exceder en cada caso del 5% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, cuando el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. Utilizar textos contractuales o cláusulas o aplicar condiciones que hayan sido objetadas por la Comisión Nacional de Televisión.

2. Utilizar textos contractuales o cláusulas o aplicar condiciones contrarias a las normas legales o a la buena fe contractual.

3. Omitir en los contratos algunas de las siguientes cláusulas en los términos en los que se dispone su obligatoriedad en este Acuerdo:

a) El derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, sin perjuicio del pacto válido de cláusula de permanencia mínima, según lo indicado en este Acuerdo;

b) El derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios que impliquen el cambio de la oferta caracterizada de canales contratados, conforme con lo señalado en el contrato;

c) Indicar en el contrato o en documento anexo, la tarifa ofrecida y convenida con el suscriptor y la fecha de vigencia de la misma para el primer período anual contractual;

d) Señalar la forma en que se modificarán las tarifas luego del primer año, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos, las fechas de aplicación y su vigencia;

e) Establecer el derecho de los usuarios y suscriptores para presentar peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas.

4. Pactar o aplicar a un suscriptor la cláusula de permanencia mínima por más de una vez o por término indefinido.

5. No dar por terminado el contrato una vez conocida la solicitud en tal sentido por parte del suscriptor, en los términos señalados en el este Acuerdo.

6. No contar con un sistema de asignación de código o números sucesivos para toda PQR que se presente, independientemente del medio utilizado.

7. No dar cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo 2° del artículo 12 del presente acuerdo.

8. No llevar un registro de PQR en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

9. No realizar la grabación de las conversaciones telefónicas a través de las cuales se realicen acuerdos, aceptación de servicios, y en general de las PQR presentadas a través de este medio.

10. No ajustar las facturas a lo dispuesto en este acuerdo.

11. Aplicar cambios de tarifas que no hayan sido previamente informados a los suscriptores.

12. Obstruir el derecho a presentar PQR o pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.

13. No registrar las tarifas en la CNTV, que cobran a sus usuarios por cada uno de los servicios ofrecidos de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente acuerdo.

14. No entregar ejemplar del contrato de suscripción en los términos previstos en este Acuerdo o cuando así lo solicite el suscriptor.
15. Cobrar una tarifa en condiciones diferentes a las señaladas en el contrato o a lo registrado ante la CNTV.

B. Sanción de multa entre 100 y 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes sin exceder en cada caso del 2% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, cada vez en que el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. Omitir en los contratos alguna de las siguientes cláusulas, condiciones o manifestaciones, en los términos dispuestos en este Acuerdo:
  - a) Señalar en texto destacado el plazo máximo en el que se iniciará la prestación del servicio al suscriptor y la compensación que se reconocerá en su favor en caso de incumplimiento;
  - b) Pactar la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador, cuando en razón del traslado de vivienda o sede del suscriptor, no sea posible por razones técnicas continuar suministrando la señal en la nueva ubicación, aun en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en este Acuerdo;
  - c) Documento separado de color diferente al del contrato y con una letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros, en el que conste la aceptación expresa del suscriptor a las cláusulas en las que se prevean multas o sanciones, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas;
  - d) Definir y cumplir el período de facturación;
  - e) El derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo;
  - f) Estipular el plazo a partir de cuyo vencimiento el operador podrá suspender la prestación del servicio por mora del suscriptor en el pago.
2. Imponer servicios o costos que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.
3. Cobrar tarifas superiores a las registradas ante la Comisión Nacional de Televisión.
4. No informar en el contrato o en las facturas los medios y las direcciones y horarios de las oficinas de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio.
5. No registrar una PQR y la respuesta o solución dada.
6. No aplicar y hacer efectiva la compensación por interrupción del servicio según lo establecido en el presente acuerdo.
7. Cobrar la afiliación más de una vez.
8. Infracción a las normas legales de suficiencia y veracidad de la información y la publicidad, de acuerdo con lo previsto en el Ley 1480 de

2011, en el acuerdo 14 de 1997 de la Comisión Nacional de Televisión y en este acuerdo.

9. Infracción al cumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad legalmente exigibles, de acuerdo con lo previsto en el Ley 1480 de 2011, en el acuerdo 14 de 1997 y 32 de 1998 de la Comisión Nacional de Televisión y en este acuerdo.

10. No mantener, para consulta y a disposición de los suscriptores o de los potenciales suscriptores, versiones del texto del contrato de suscripción en un tipo de letra de fácil lectura de al menos tres milímetros de altura, en sus oficinas y/o en su página en Internet cuando disponga de ella.

11. No ofrecer opción de suscripción sin cláusula de permanencia mínima.

12. No iniciar la prestación del servicio en el plazo estipulado.

13. No restituir, en el plazo y condiciones señaladas en este acuerdo, las sumas pagadas por el suscriptor que este solicite en restitución ante el incumplimiento del plazo para iniciar la prestación del servicio.

14. No advertir al suscriptor previamente a la interrupción, suspensión o terminación del servicio, en los casos en que se dispone en este acuerdo.

15. No reanudar el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión del servicio.

16. No dejar constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

17. Cobrar servicios no prestados.

18. Cobrar dos veces el mismo concepto.

19. Cobrar servicios por períodos en que estuvo interrumpida o suspendida la prestación del servicio.

20. Aplicar y cobrar tarifas con retroactividad.

21. No responder las PQR explicando las razones por las cuales no se accede a la petición de corrección de la factura.

22. Suspender el servicio cuando aún no haya decidido sobre la queja o reclamo por la factura en mora, en los términos previstos en este acuerdo.

23. No decidir de fondo de peticiones, quejas, reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

24. No atender la reparación de fallas técnicas del sistema y daños en los aparatos y redes utilizados en la prestación del servicio, en los términos previstos en este acuerdo.

25. No entregar al usuario constancia escrita de la visita técnica en los términos señalados en este acuerdo.

26. Cobrar la reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

D. Sanciones de 100 y hasta 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes, cada vez que el concesionario u operador incurra en otras infracciones contempladas en este acuerdo para las que no se haya determinado una sanción específica, o cuando incurra en alguna conducta atentatoria del régimen de protección al consumidor.

PARÁGRAFO 1o. Las sanciones señaladas en este artículo deberán graduarse teniendo en cuenta los efectos causados a los suscriptores y usuarios en cada caso, la extensión en el tiempo y la reiteración de la falta.

PARÁGRAFO 2o. En los casos de faltas relacionadas con cobros indebidos o errores en la facturación, no habrá lugar a imponer sanción si el concesionario u operador haya corregido la factura o suprimido el cobro antes del vencimiento de la fecha de pago oportuno de la factura objeto de reclamo, o fruto de la reclamación presentada, dentro del término previsto en este acuerdo, para la resolución de PQR.

ARTÍCULO 51. CONTROL Y REGISTRO DE CONTRATOS. Corresponde a la Subdirección de Asuntos Legales de la Comisión Nacional de Televisión, la recepción, archivo y registro de los contratos de suscripción utilizados por los operadores para la prestación del servicio.

La aprobación de las condiciones uniformes de los contratos de suscripción se realizará, en los términos del presente acuerdo, mediante resolución motivada expedida por el Director de la CNTV.

ARTÍCULO 52. MEDIDAS DE CONTROL. Sin perjuicio del cumplimiento de la sanción impuesta en cada caso, el concesionario u operador deberá adoptar las medidas correctivas o preventivas para subsanar los efectos de la infracción o prevenir su ocurrencia, conforme con las indicaciones, instrucciones y plazos que, en forma general o para casos particulares, disponga la Comisión Nacional de Televisión, en el mismo acto en que se imponga la sanción.

PARÁGRAFO. Si el operador o concesionario no cumple con las medidas de control dispuestas en los plazos señalados, se dará aplicación a lo dispuesto para tal efecto en el Código Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 53. TRÁMITE DE LAS PQR RADICADAS EN LA CNTV. Cuando la petición, queja o reclamo, no haya sido sometida previamente al operador para su solución, la Comisión la remitirá a este para que decida sobre la misma en los términos señalados en este acuerdo. Si la decisión no resulta satisfactoria para el peticionario o para el Grupo de Protección al Usuario; de oficio o a solicitud del quejoso dicho Grupo continuará con las diligencias administrativas a que haya lugar, sean estas, la solicitud de aclaración o pruebas ante el mismo operador o quejoso, o el levantamiento del expediente para el respectivo inicio de investigación en los términos previstos en este acuerdo.

ARTÍCULO 54. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO. Las investigaciones por presuntas infracciones a lo establecido en este acuerdo, la imposición de medidas y sanciones, se adelantarán conforme con las reglas previstas para este fin en el Código Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 55. TRANSITORIO** Todos los concesionarios del servicio público de televisión por suscripción tendrán plazo de seis (6) meses para adecuar su operación, textos, facturas y documentos a lo dispuesto en el presente Acuerdo, sin perjuicio del reconocimiento inmediato de los efectos legales vigentes en el ámbito contractual.

**ARTÍCULO 56. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** El presente Acuerdo rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dado en Bogotá D.C., el

**JAIME ANDRÉS ESTRADA**

Director

**Las observaciones deberán radicarse en la Oficina de Archivo y Correspondencia de la Comisión Nacional de Televisión o enviarse a la dirección electrónica info@, con destino a la Secretaría General, el termino para la presentación de estas observaciones será a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial por el término de quince (15) días calendario.**