

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2014

"Por la cual se establece el modelo del contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política¹ dispone que el Estado intervendrá por mandato de la Ley 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, y que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, en desarrollo de este mandato constitucional corresponde al Estado intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios².

Que la protección de los derechos de los usuarios es un principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, frente a lo cual el legislador ha sido claro en señalar que a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante Comisión o CRC) corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario aplicable a los mismos será el dispuesto por la CRC³, en concordancia con el régimen general de protección al consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y de conformidad con lo expuesto en la Decisión CAN 638 de 2006 y en la Ley 1341 de 2009, esta Comisión expidió la Resolución CRC 3066 de 2011 *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*.

Que con posterioridad a la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011, se promulgó el nuevo Estatuto del Consumidor⁴, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁵, el Decreto Antitrámites⁶. Aunado a lo anterior, y atendiendo a las competencias asignadas a esta Comisión en materia de televisión por la Ley 1507 de 2012⁷, en el año 2012 la CRC adelantó un análisis preliminar orientado a incorporar las modificaciones requeridas conforme a los desarrollos legislativos referidos, en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que se adelanten al

¹ Artículo 334.

² Artículo 4.

³ De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

⁴ Ley 1480 de 2011.

⁵ Ley 1437 de 2011.

⁶ Decreto Ley 019 de 2012: *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.

⁷ *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*.

interior de los proveedores de servicios de comunicaciones, procurando que sus procedimientos se adecuen y garanticen los derechos de los usuarios con arreglo a esta normatividad.

Que en desarrollo de dicho análisis, en el mes de noviembre de 2012 fue publicada una propuesta regulatoria dirigida a realizar modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011, frente a la cual se recibieron múltiples comentarios de los agentes del sector, que permitieron evidenciar la necesidad de reformular el proyecto regulatorio en el sentido de llevar a cabo, no sólo una actualización normativa, sino también adelantar una revisión integral del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones, con el objeto de atender debidamente las inquietudes de los usuarios, las Entidades de Control, los gremios y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de manera que se identifiquen las medidas necesarias orientadas a lograr un régimen simple, claro y transparente, de fácil implementación y aplicación, acorde con los principios de protección al usuario y promoción de la inversión, que permita un mejor entendimiento por parte de los usuarios y los proveedores, facilite su aplicación, e incentive que se supriman trámites innecesarios en el marco de la relación usuario-proveedor.

Que de conformidad con el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, 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 productos que se ofrezcan o se pongan en circulación.

Que esta Comisión en ejercicio de sus competencias, específicamente en aras de maximizar el bienestar de los usuarios⁸ de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos⁹, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, actualmente adelanta un proyecto regulatorio en el marco de la Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el cual se llevó a cabo una revisión exhaustiva del contenido y forma de los contratos de prestación de servicios provistos a través de redes móviles que actualmente celebran los proveedores con sus usuarios, atendiendo a que dichos servicios son de carácter público, y deben ser accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo.

Que adicionalmente esta Comisión adelantó un estudio que involucró a múltiples usuarios de servicios que se prestan por medio de dichas redes móviles, para lo cual contó con el apoyo especializado de expertos en psicología del consumidor, economía del comportamiento, diseño gráfico y comunicación visual, quienes brindaron su acompañamiento a esta Entidad en la identificación de características de intercambio entre los usuarios y los proveedores de dicho servicio, así como su relación con el proceso de decisión.

Que a partir de lo anterior, se evidenció que actualmente los contratos de servicios provistos a través de redes móviles, presentan deficiencias que dificultan al usuario, tanto ejercer todos los derechos que le asisten en virtud de la normatividad vigente, como también comprender y recordar las condiciones allí dispuestas.

Que los análisis a los que se ha hecho referencia previamente permiten identificar que, tradicionalmente, el ejercicio de los derechos de los usuarios se fundamenta en las peticiones quejas y recursos, hecho que ha caracterizado la relación entre los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones, priorizando las diferencias sobre los acuerdos que puedan existir, lo que dificulta, por una parte, que los usuarios de servicios de comunicaciones tengan una experiencia satisfactoria, y por la otra, que los proveedores reciban los beneficios de dicha experiencia. De otra parte, el estudio en comento no arroja evidencias de que el contrato, con las características que hoy presentan, sea un verdadero soporte de la relación proveedor-usuario, o que se constituya en una herramienta de ejercicio de sus derechos, por lo cual se hace necesario formular reglas específicas relacionadas con el contenido y formato de los contratos de los servicios 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.

Que la anterior actividad implica llevar a cabo modificaciones al Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales en algunos casos afectarán, además de los servicios provistos a través de redes móviles, la prestación de otros servicios de comunicaciones sometidos al cumplimiento de dicho régimen.

⁸ De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

⁹ De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Que en virtud del artículo 38 de la Ley 1480 de 2011, en los contratos de prestación de servicios no se podrán estipular cláusulas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato o presumir la voluntad del usuario, señalando la ineficiencia de pleno derecho de las mismas.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el proveedor no puede modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en el contrato, es así como no puede imponer tarifas que no hayan sido previamente aceptadas expresamente por el usuario.

Que teniendo en cuenta que la voluntad de los usuarios debe ser expresa, resulta necesario modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el sentido de eliminar la posibilidad de presumir la voluntad del usuario en casos no expresamente autorizados por la ley así como cuando se empleen mecanismos que inducen o permiten aparentemente deducir directa o indirectamente su voluntad.

Que el artículo 28 de la Resolución CRC 3066 de 2011, obliga a que en el contrato se indique claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales, los periodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan contratado, y que los incrementos que ocurran dentro de los parámetros dados en el contrato, serán aplicables una vez se den a conocer al usuario.

Que en desarrollo del derecho que le asiste al usuario de terminar el contrato cuando las modificaciones o incrementos tarifarios no hayan sido previamente autorizados por él, la CRC considera necesario establecer un término mínimo de treinta (30) días de antelación para que el proveedor avise al usuario, la ocurrencia de cualquier incremento o modificación de las tarifas que le apliquen al usuario y le informe la posibilidad que el usuario tiene de dar por terminado el contrato en dicho plazo si la tarifa no se adecúa a sus necesidades.

Que en lo relativo al acceso a la información sobre condiciones de seguridad que deben ser informadas a los usuarios por los proveedores, específicamente en lo que tiene que ver con la prevención de fraudes establecida en el parágrafo tercero del artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, esta Comisión considera que, con el propósito de facilitar el acceso a las referidas condiciones, resulta de mayor eficiencia y acceso a los usuarios, la publicación de estas condiciones en la página Web del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

Que esta Comisión llevó a cabo un análisis de los plazos aplicables para resolver solicitudes de suspensión, modificación y terminación del contrato, encontrando que estos pueden ser menores de manera que el ejercicio de los derechos de los usuarios no sea limitado sólo por el simple paso del tiempo. Por lo anterior se establecerán plazos más expeditos en los trámites de terminación, modificación o suspensión de los servicios, que permita un ejercicio más ágil del derecho del usuario a elegir si suspende el servicio, modifica y termina su contrato, de tal forma que sus elecciones de consumo y la efectividad de las mismas corresponda más adecuadamente a las necesidades que busca satisfacer y resultan lo más oportunas posibles.

Que en línea con lo anterior, esta Comisión como se ha señalado arriba considera pertinente establecer un plazo prudencial para que los usuarios sean informados respecto de los cambios en las tarifas y planes, en consideración a lo cual corresponderá al usuario la posibilidad de decidir si acepta o no la modificación de la tarifa y, en caso de no hacerlo, tener la posibilidad de terminar el contrato.

Que en consideración 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.

Que en el periodo comprendido entre el xxxxx de 2014, la CRC publicó para conocimiento y comentarios del sector el proyecto de resolución *"Por la cual se establece el contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"* y su respectivo documento soporte.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2897 de 2010, esta Comisión una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución SIC 44649 de 2010, para

verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la libre competencia, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 6º del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen en forma parcial o total las propuestas allegadas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. XXX del XX de XXX de 2014 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el XX de XXX de 2014, según consta en Acta XXX.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

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

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

ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las obligaciones contenidas en la presente resolución serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles –PRSTM-, quienes deberán implementar los modelos contractuales incluidos en el Anexo III de la Resolución CRC 3066 de 2011.

PARÁGRAFO. Las modificaciones que se realizan al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, con ocasión de lo previsto en la presente resolución, deberán ser acogidas por todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en lo que les resulte aplicable.

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

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

2.2. Siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: **i)** cambios de plan; **ii)** renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada; y **iii)** cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

ARTÍCULO 4. Modificar el numeral 11.2 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"11.2. Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo.

El contrato y sus anexos deben contener las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.

En cuanto al valor a pagar, el proveedor debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar, así como su periodicidad.

Para tal efecto, al momento de la contratación, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a (...)".

Para los servicios provistos a través de redes móviles, deberán emplearse los modelos de contrato dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución."

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

"ARTÍCULO 12. FORMA DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, todo contrato, así como cualquier otra información suministrada por el proveedor sobre servicios adicionales a los originalmente pactados y a las que se sujeten los servicios prestados, deben ser elaborados con letra no inferior a seis (6) milímetros, y no ha de incluir más de 14 palabras por renglón, de tal manera que sea fácilmente legible, a través del medio que haya sido elegido por el usuario para recibirlo.

PARÁGRAFO. Para los servicios provistos a través de redes móviles, deberán emplearse los modelos de contrato dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución."

ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

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

- a. *El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.*
- b. *Servicios contratados.*
- c. *Precio y forma de pago.*
- d. *Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.*
- e. *Obligaciones del usuario.*
- f. *Obligaciones del proveedor.*
- g. *Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.*
- h. *Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.*
- i. *Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.*
- j. *Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.*
- k. *Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.*

- l. Causales de incumplimiento del usuario.*
- m. Causales de incumplimiento del proveedor.*
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.*
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs-.*
- p. Condiciones para la cesión del contrato.*
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.*
- r. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.*
- s. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.*
- t. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.*
- u. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.*
- v. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.*
- w. Fecha de vencimiento del periodo de facturación..*

PARÁGRAFO 1. Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir de manera destacada y llamativa, al inicio del contrato, las siguientes cláusulas: Partes del contrato, servicios contratados, precio, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQRs.

En ningún caso, los proveedores pueden incluir en el contrato cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco o sin diligenciar.

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

PARÁGRAFO 3. Para los servicios provistos a través de redes móviles, deberán emplearse los modelos de contrato dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución."

ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 18 de la Resolución CRC 3066 de 2011 en el sentido de adicionar un parágrafo, el referido artículo quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 18. REDACCIÓN CLARA Y EXPRESA DE CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA. Las cláusulas de permanencia mínima, de plazo contractual y/o de prórroga automática deben redactarse de manera clara y expresa, de tal manera que resulten comprensibles para el usuario.

Cuando el proveedor ofrezca contratos con cláusula de permanencia mínima, ésta debe ir en anexo separado del contrato, cumpliendo el lleno de requisitos establecidos en el artículo 17 de la presente resolución.

En todo caso, el anexo de que trata el presente artículo deberá incorporar en su inicio el siguiente texto, en letra de tamaño no inferior a cinco (5) milímetros y en un color diferente al del contrato:

"Señor usuario, el presente contrato lo obliga a estar vinculado con (nombre del proveedor) durante un tiempo mínimo de (...) meses, además cuando venza el plazo indicado el presente contrato se renovará automáticamente por otro periodo igual y, finalmente, en caso de que usted decida terminar el contrato antes de que venza el periodo de permanencia mínima señalado usted deberá

pagar los siguientes valores (tabla de valores, según el tiempo en meses de anticipación a la terminación).

Una vez esta condición sea aceptada expresamente por usted, debe permanecer en el contrato por el tiempo acordado en la presente cláusula, y queda vinculado con (nombre del proveedor) de acuerdo con las condiciones del presente contrato”.

El mencionado anexo deberá constar en el mismo medio en que, a elección del usuario, es entregado el contrato, de conformidad con las reglas previstas en el numeral 11.1 del artículo 11 de la presente resolución.

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

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

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

Para el caso de los servicios de telefonía móvil e internet móvil, el proveedor entregará, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, copia del contrato con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio.

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

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

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

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

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

En los contratos de prestación de servicios debe indicarse claramente la forma en que se modificarán las tarifas, especificando, por lo menos, los incrementos tarifarios máximos anuales, los períodos de aplicación de los mismos y la vigencia del plan. En los casos en que se incluyan cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula.

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

No habrá lugar a pagos diferentes de los directamente asociados al consumo del plan, cuando se trate del incumplimiento de las obligaciones de información para la modificación del contrato."

ARTÍCULO 10. Modificar el artículo 36 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 36. PREVENCIÓN DE FRAUDES. Los proveedores de servicios de comunicaciones deben hacer uso de las herramientas tecnológicas apropiadas para prevenir la comisión de fraudes y hacer seguimiento periódico de los mecanismos adoptados al interior de sus redes para tal fin. Esta información deberá estar disponible para consulta de la CRC y de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

En todo caso, cuando los usuarios presenten una PQR que pueda tener relación con presuntos fraudes, los proveedores deberán adelantar todas las acciones necesarias para identificar las causas que originaron tal requerimiento y, de no ser fundadas, demostrar materialmente al peticionario, las razones por las cuales no procede lo solicitado.

Cuando se encuentre que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, cumpliendo con las condiciones de seguridad informadas en la página web del proveedor, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación.

PARÁGRAFO: En el evento que el proveedor de servicios de comunicaciones tenga conocimiento de un fraude o del potencial hurto de equipos terminales que puedan configurar una conducta delictiva, deberá ponerlo en conocimiento de las autoridades competentes."

ARTÍCULO 11. Modificar el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 39. DERECHO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS. Los usuarios de servicios de comunicaciones tienen derecho a presentar peticiones, quejas y recursos –PQR- ante los proveedores, en forma verbal o escrita, mediante los medios tecnológicos o electrónicos asociados a los mecanismos obligatorios de atención al usuario dispuestos en el presente Capítulo. Por su parte, los proveedores tienen la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las PQRs que les presenten sus usuarios.

Los proveedores deben informar a los usuarios en el texto del contrato sobre su derecho a presentar PQRs. En ningún caso podrán exigir que la presentación y trámite de las mismas requiera presentación personal o intervención de abogado, aunque el usuario autorice a otra persona para que se presente una PQR.

Las peticiones, quejas y recursos de que trata el presente Capítulo, serán tramitadas de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición y recursos previstos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier conducta de los proveedores de servicios de comunicaciones que limite el ejercicio del derecho aquí consagrado, genera la imposición de las sanciones a que haya lugar por parte de las autoridades de inspección, vigilancia y control.

PARÁGRAFO. Los proveedores que prestan servicios de telefonía móvil deberán disponer además de una opción para el envío de mensajes cortos de texto –SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, con la palabra "QUEJA" al código 85432, a través del cual manifieste su intención de presentar una queja respecto de los servicios a su cargo. El proveedor deberá:

a. Al momento de recibir el SMS con la solicitud del usuario y máximo dentro de los cinco (5) minutos siguientes, enviar un mensaje corto de texto –SMS- de

respuesta, a través del cual se confirme al usuario, que se ha recibido su solicitud de atención para presentar una queja, así:

"<Nombre del proveedor> ha recibido su solicitud de atención, lo llamaremos a más tardar dentro del día calendario siguiente para conocer el detalle de su queja".

La obligación de que trata este literal, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 1 de noviembre de 2013.

b. A más tardar el día calendario siguiente de recibir el SMS con la palabra "QUEJA", llamar al usuario para atender su solicitud, conocer el detalle de la queja, efectuar el registro de la queja e informar el Código Único Numérico –CUN- que le sea asignado. A partir de este momento empezará a contabilizarse el término dispuesto en el artículo 40 de la presente Resolución para responder dicha queja.

c. En caso que el usuario que solicita atención, luego de al menos cinco (5) intentos, no responda la llamada del proveedor, realizados en intervalos de tiempo no menores a treinta (30) minutos, el proveedor deberá informar al usuario tal situación, a través del buzón de mensajes de voz o de mensajes de texto, y dará por cerrada la solicitud de atención del usuario."

ARTÍCULO 12. Modificar el artículo 65 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 65. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO. *En cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.*

Cuando la solicitud sea aceptada por el proveedor, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses por cada año de servicio, salvo que aquél decida otorgar un plazo mayor. Los meses mencionados, pueden o no ser consecutivos.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

Al cabo de tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud, el proveedor procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario que celebró el contrato haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el proveedor deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal. Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el usuario, los proveedores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que deberá ser informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

El restablecimiento del servicio deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el usuario que celebró el contrato, al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término o en cualquier momento, a solicitud del usuario que celebró el contrato.

ARTÍCULO 13. Modificar el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. *En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.*

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

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar el número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas automáticas o que el contrato sea a término indefinido.

PARÁGRAFO 1. *Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.*

PARÁGRAFO 2. *Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.*

PARÁGRAFO 3. *Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones."*

ARTÍCULO 14. Modificar el artículo 89 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 89. ACCESO AL SISTEMA DE EMERGENCIA. *Los proveedores de servicios de comunicaciones que presten servicios de comunicaciones de voz y/o mensajes cortos de texto -SMS-, deben ofrecer a sus usuarios, desde cualquier terminal habilitado, incluyendo los teléfonos públicos y los teléfonos comunitarios, el acceso a los números de emergencia señalados en el artículo 87 de la presente Resolución, de igual forma están obligados a:*

89.1. Establecer procedimientos o sistemas de respaldo para asegurar la continuidad del acceso telefónico de sus usuarios al CAE.

89.2. Enrutar la llamada de emergencia al CAE más cercano al lugar donde se origine, cuando sea técnicamente posible.

89.3. Establecer procedimientos para darle prioridad a las llamadas de emergencias sobre las otras llamadas realizadas por los usuarios, cuando sea técnicamente posible"

ARTÍCULO 15. Adicionar el Anexo III a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ANEXO III

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROVISTOS A TRAVÉS DE REDES MÓVILES

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación de emplear los modelos de contratos dispuestos en el presente Anexo, para la contratación de sus servicios por parte del usuario.

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar en el modelo de contrato que aplique, los módulos que se presentan en el numeral 4 del presente Anexo. Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato contenidos en el presente anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, así como el color del encabezado de cada módulo, en todo caso esta última modificación estará sujeta a aprobación previa por parte de la CRC.

De otra parte, los espacios diligenciados por el proveedor deberá conservar el tamaño de la letra del aparte que diligencia y preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo

El proveedor deberá mantener publicada la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta, para tal efecto, el número de su contrato corresponderá al número de su línea, cuando se trate de contratos con múltiples líneas, el número del contrato corresponderá al que se establezca por parte del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones móviles. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

- a. Solicitud de copia física, a través de todos los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.
- b. Solicitud de copia física o electrónica, mediante un Mensaje Corto de Texto (SMS) enviado por el usuario al Código 85789. Para solicitar el contrato en medio físico el usuario deberá enviar la palabra "contrato ", y en caso de requerir copia electrónica deberá enviar la frase "contrato digital".
- c. A través de consulta en la página Web del proveedor, quien deberá establecer los contenidos y vínculos a su página web, con la información que debe estar disponible.
- d. Mediante una aplicación gratuita disponible para su acceso desde terminales móviles inteligentes, desarrollada e implementada por el proveedor.

1. Modelo 1. Contrato bajo la modalidad prepago.



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS
MÓVILES PREPAGO

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarte los servicios que tu elijas, entre telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) e internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberás hacer una recarga por la suma de dinero que desees consumir.

Este contrato tiene todas las condiciones del servicio contratado y está en: www.operador.com/contrato y en la aplicación : XXXXX

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace www.operador.com/precioprepago o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrarás la siguiente información:

1. TARIFAS

- A. Tarifa minuto a mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifa minuto a fijo nacional
- D. Tarifa minuto larga distancia
- E. Tarifas elegidos
- F. Tarifas larga distancia internacional
- G. SMS a mismo operador
- H. SMS a otro operador
- I. Tarifa de uso de internet (en megabyte)

2. SALDO

- A. Fecha de vencimiento de tu recarga
- B. Cuánto dinero queda de tu recarga

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consumes todo el valor de la recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que hagas dentro de los 30 días siguientes.

Si no haces una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza tu recarga, el saldo que no hayas consumido se perderá, salvo que te hayamos ofrecido recargas con vigencia ilimitada.

Este contrato tiene las condiciones para la prestación del servicio de _____ entre tú y _____, tu plan prepago es _____

LINEA	312 XXX XXXX
NOMBRE	FEDERICO RAMIREZ
CC/CE	XX XXX XXX
EMAIL	FEDERICO@RAMIREZ.COM
DIRECCIÓN	CRA 4 # 82 -37 APTO 704
MUNICIPIO	BOGOTÁ, CUNDINAMARCA

ÚNICAS LIMITACIONES

Te garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entra a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet, contratada no podrá ser limitada, pero puede verse afectada dependiendo de tu ubicación y del equipo que tengas.

SERVICIO FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Los costos del servicio de roaming dependen del país a donde viajes. Activa este servicio a través de cuaquiera de nuestros Medios de Atención y desde el exterior por cualquier medio gratuito disponible en tu terminal.

Sólo te cobramos cuando lo uses. Puedes decidir por cuanto tiempo lo activas y el límite de tu gasto para datos (tarifa fija o límite por demanda).

Al llegar al país que visitas te enviaremos un mensaje de texto a tu celular con las tarifas que te aplican, además puedes consultarlas a través de nuestros Medios de Atención.

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

MODIFICACIÓN

No podemos modificar este contrato sin tu autorización.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no hagas uso del servicio durante más de 2 meses, podremos desactivar tu línea y darle tu número a otra persona

TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Puedes desactivar tu línea en cualquier momento, para esto puedes solicitarlo a través de cualquiera de nuestros medios de atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de tu saldo, pero estos servicios son prestados por otras empresas por lo que nosotros no somos responsables directos por este servicio.

La empresa que te presta el servicio debe enviarte un SMS en el que te informa el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, te puedes inscribir en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.slust.gov.co/slust/mercado/solicitud.jsp>

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*.



CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Te compensaremos mensualmente en tu factura por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirás mes a mes a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que recibirás por compensación. Debemos cumplirte con unas condiciones de calidad definidas por la CRC y las podrás consultar en la siguiente página: www.operador.com/indicadoresdecualidad

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Tu número es tuyo, y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees. Para conocer este procedimiento acércate al operador al cual te quieres cambiar. Él hará el trámite, el cual se demora **3** días.

RECUERDA QUE TODO EQUIPO DEBE SER REGISTRADO CON TU OPERADOR

ACEPTACIÓN CONTRATO MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

cc/ce

2. Modelo 2. Contrato bajo la modalidad pospago.



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS
MÓVILES POSPAGO

EL SERVICIO

Con este contrato nosotros nos comprometemos a prestarte los servicios de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) SI ☐ NO ☐ y datos SI ☐ NO ☐. Tú te comprometes a pagar oportunamente los precios acordados. Este servicio se activará a más tardar el día 03 de NOV de 2014. Este contrato tiene todas las condiciones del servicio contratado y está en: www.operador.com/contrato y en la aplicación: **XXXXX**

PRECIO VIGENTE HASTA EL 03 DE NOV DE 2014

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

NUMEROS 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 **00%** anual.

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. 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.

 **Sólo te cobramos cuando lo uses. Puedes decidir por cuánto tiempo lo activas y el límite de tu gasto de datos (tarifa fija o por demanda).** 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.

Este contrato tiene las condiciones para la prestación del servicio de entre tú y , por el que mensualmente pagarás \$. Este contrato tendrá vigencia de contado a partir del momento de su activación.

LINEA	<u>312 XXX XXXX (número identificación contrato)</u>
NOMBRE	<u>FEDERICO RAMIREZ</u>
CC/CE/NIT	<u>XX XXX XXX</u>
EMAIL	<u>FEDERICO@RAMIREZ.COM</u>
DIRECCIÓN	<u>CRA 4 # 82 - 37 APTD 704</u>
MUNICIPIO	<u>BOGOTÁ, CUNDINAMARCA</u>

ÚNICAS LIMITACIONES

Te garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entra a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet, contratada no podrá ser limitada, pero puede verse afectada dependiendo de tu ubicación y del equipo que tengas.

TERMINACIÓN

Tú 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 **00** 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 pendientes y pagar el monto que corresponda según lo que acordamos para la cláusula de permanencia mínima.

MODIFICACIÓN

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

SUSPENSIÓN

Tienes derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **2** meses al año. Una vez presentes tu solicitud tenemos **3** días para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos hayas indicado otra fecha para esto.

CESIÓN

Si quieres ceder este contrato a otra persona, debes presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a que e hará la cesión. Dentro de los **15** días siguientes, analizaremos y te daremos una respuesta. Si aceptamos la cesión quedas liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura te debe llegar dentro de los 5 días antes de la fecha de pago. Si no llega puedes solicitarla en nuestros Medios de Atención y debes pagarla oportunamente. Si no pagas a tiempo, previo aviso, suspenderemos tu servicio hasta que pagues tus saldos pendientes. Contamos con 3 días luego de tu pago para reconectarte el servicio.

Si no pagas a tiempo también podemos reportar tu deuda a una central de riesgo (Ej. DATACRÉDITO), para esto tenemos que avisarte por lo menos con 20 días de anticipación. Si pagas luego de este reporte debemos informar tu pago para que ya no aparezcas reportado. A los días de mora puedes perder tu número.

Si tienes un reclamo puedes presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debes pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos tu solicitud. Si ya pagaste, tienes 6 meses para hacer la reclamación. Con esta Firma aceptas recibir sólo por medios electrónicos la factura.

ACEPTACIÓN MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

Si no firmas o aceptas recibir la factura por medios electrónicos la recibirás impresa en tu dirección.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas, en este último caso, no somos responsables directos por este servicio. Quien te presta el servicio debe enviarte un SMS antes de activarlo, informándote los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, te puedes inscribir en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web: <http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Te compensaremos mensualmente en tu factura por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirás mes a mes a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que recibirás por compensación. Debemos cumplirte con unas condiciones de calidad definidas por la CRC y las podrás consultar en la siguiente página: www.operador.com/indicadoresdecualidad

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Tu número es tuyo, y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees. Para conocer este procedimiento, acércate al operador al cual te quieres cambiar. Él hará el trámite, el cual se demora 3 días.

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

- 4a

Exigirnos llevar tu petición directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio). Esto se llama renuncia de la reposición y recurso de
- O También

4b

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.

RECUERDA QUE TODO EQUIPO DEBE SER REGISTRADO CON TU OPERADOR

ACEPTACIÓN CONTRATO MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

CC/CE



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS
MÓVILES POSPAGO

EL SERVICIO

Con este contrato nosotros nos comprometemos a prestarte los servicios de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) **SI** NO y datos **SI** NO. Tú te comprometes a pagar oportunamente los precios acordados. Este servicio se activará a más tardar el día 03 de NOV de 2014. Este contrato tiene todas las condiciones del servicio contratado y está en: www.operador.com/contrato y en la aplicación: **XXXXX**

PRECIO VIGENTE HASTA EL <u>03</u> DE <u>NOV</u> DE <u>2014</u>			
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. -->			
NUMEROS 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 **00%** anual.

ÚNICAS LIMITACIONES

Te garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entra a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet, contratada no podrá ser limitada, pero puede verse afectada dependiendo de tu ubicación y del equipo que tengas.

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 activas 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.

Este contrato tiene las condiciones para la prestación del servicio de _____ entre tú y _____, por el que mensualmente pagarás \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ contado a partir del momento de su activación.

LINEA	312 XXX XXXX (número identificación contrato)
NOMBRE	FEDERICO RAMIREZ
CC/CE/NIT	XX XXX XXX
EMAIL	FEDERICO@RAMIREZ.COM
DIRECCIÓN	CRA 4 # 82 -37 APTO 704
MUNICIPIO	BOGOTÁ, CUNDINAMARCA

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 quedan 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

TERMINACIÓN

Tú 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 **00** 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 pendientes y pagar el monto que corresponda según lo que acordamos para la cláusula de permanencia mínima.

MODIFICACIÓN

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

SUSPENSIÓN

Tienes derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de **2** meses al año. Una vez presentes tu solicitud tenemos **3** días para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos hayas indicado otra fecha para esto.

CESIÓN

Si quieres ceder este contrato a otra persona, debes presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a quien se hará la cesión. Dentro de los **15** días siguientes, analizaremos y te daremos una respuesta, si aceptamos la cesión, quedas liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura te debe llegar dentro de los **5** días antes de la fecha de pago. Si no llega puedes solicitarla en nuestros Medios de Atención y debes pagarla oportunamente. Si no pagas a tiempo, previo aviso, suspenderemos tu servicio hasta que pagues tus saldos pendientes. Contamos con **3** días luego de tu pago para reconectarte el servicio.

Si no pagas a tiempo también podemos reportar tu deuda a una central de riesgo (Ej. DATACRÉDITO), para esto tenemos que avisarte por lo menos con **20** días de anticipación. Si pagas luego de este reporte debemos informar tu pago para que ya no aparezcas reportado. A los **___** días de mora puedes perder tu número.

Si tienes un reclamo puedes presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debes pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos tu solicitud. Si ya pagaste, tienes **6** meses para hacer la reclamación. Con esta Firma aceptas recibir sólo por medios electrónicos la factura.

ACEPTACIÓN MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

Si no firmas o aceptas recibir la factura por medios electrónicos la recibirás impresa en tu dirección.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas, en este último caso, no somos responsables directos por este servicio. Quien te presta el servicio debe enviarte un SMS antes de activarlo, informándote los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, te puedes inscribir en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.jsp>

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Te compensaremos mensualmente en tu factura por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirás mes a mes a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que recibirás por compensación. Debemos cumplirte con unas condiciones de calidad definidas por la CRC y las podrás consultar en la siguiente página: www.operador.com/indicadoresdecualidad

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Tu número es tuyo, y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees. Para conocer este procedimiento, acércate al operador al cual te quieres cambiar. Él hará el trámite, el cual se demora **3** días.

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

- 4a

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

- 4b

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*.

RECUERDA QUE TODO EQUIPO DEBE SER REGISTRADO CON TU OPERADOR

ACEPTACIÓN CONTRATO MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

CC/CE

3. Modelo 3. Contrato múltiples líneas.



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS
MÓVILES POSPAGO MÚLTIPLES LINEAS

EL SERVICIO

Con este contrato nosotros nos comprometemos a prestarte los servicios de telefonía móvil, Mensajes de texto (SMS) SI NO y datos SI NO . Tú te comprometes a pagar oportunamente los precios acordados.

Este servicio se activará a más tardar el día 03 de NOV

Este contrato tiene todas las condiciones del servicio contratado y está en: www.operador.com/contrato y en la aplicación: XXXXX

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 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.

ÚNICAS LIMITACIONES

No te podemos garantizar el servicio por fuera de nuestras áreas de cobertura. Tampoco te prestaremos el servicio en caso de fuerza mayor y caso fortuito. La velocidad y disponibilidad del servicio de Internet se verá afectada dependiendo de tu ubicación y del equipo que tengas. Para conocer nuestras áreas de cobertura y nuestra calidad visita la siguiente página web:
www.operador.com/coberturaycalidad

SERVICIO FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

No te prestamos el servicio de Roaming Internacional

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.

MODIFICACIÓN

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

SUSPENSIÓN

Tienes derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presentes tu solicitud tenemos 3 días para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos hayas indicado otra fecha para esto.

Este contrato tiene las condiciones para la prestación del servicio de entre tú y , por el que mensualmente pagarás \$. Este contrato tendrá vigencia de contado a partir del momento de su activación.

LINEAS	VER LA PÁGINA 3 DEL CONTRATO
NOMBRE	FEDERICO RAMIREZ
CC/CE/NIT	XX XXX XXX
EMAIL	FEDERICO@RAMIREZ.COM
DIRECCIÓN	CRA 4 # 82 -37 APTO 704
MUNICIPIO	BOGOTÁ, CUNDINAMARCA

CESIÓN

Si quieres ceder este contrato a otra persona, debes presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a quien se hará la cesión. Dentro de los 15 días siguientes, analizaremos y te daremos una respuesta, si aceptamos la cesión, quedas liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura te debe llegar dentro de los 5 días antes de la fecha de pago. Si no llega puedes solicitarla en nuestros Medios de Atención y debes pagarla oportunamente. Si no pagas a tiempo, previo aviso, suspenderemos tu servicio hasta que pagues tus saldos pendientes. Contamos con 3 días luego de tu pago para reconectarte el servicio.

Si no pagas a tiempo también podemos reportar tu deuda a una central de riesgo (Ej. DATACRÉDITO), para esto tenemos que avisarte por lo menos con 20 días de anticipación. Si pagas luego de este reporte debemos informar tu pago para que ya no aparezcas reportado. A los días de mora puedes perder tu número.

Si tienes un reclamo puedes presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debes pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos tu solicitud. Si ya pagaste, tienes 6 meses para hacer la reclamación.

Con esta Firma aceptas recibir sólo por medios electrónicos la factura.

ACEPTACIÓN MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

Si no firmas o aceptas recibir la factura por medios electrónicos la recibirás impresa en tu dirección.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas, en este último caso, no somos responsables directos por este servicio.

Quien te presta el servicio debe enviarte un SMS antes de activarlo, informándote los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si deseas cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y te ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, te puedes inscribir en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:
<http://www.slust.gov.co/slust/mercado/solicitud.jsp>

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Te compensaremos mensualmente en tu factura por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirás mes a mes a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que recibirás por compensación. Debemos cumplirte con unas condiciones de calidad definidas por la CRC y las podrás consultar en la siguiente página: www.operador.com/indicadoresdecalidad

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Tu número es tuyo, y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees. Para conocer este procedimiento, acércate al operador al cual te quieres cambiar. Él hará el trámite, el cual se demora 3 días.

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*.

RECUERDA QUE TODO EQUIPO
DEBE SER REGISTRADO CON
TU OPERADOR

ACEPTACIÓN CONTRATO MEDIANTE FIRMA O RECOLECCIÓN DE EVIDENCIA

CC/CE

PRECIO LÍNEA 1

312 XXX XXXX

300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMS TODO 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	

PRECIO LÍNEA 2

312 XXX XXXX

300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMS TODO 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	

PRECIO LÍNEA 3

312 XXX XXXX

300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMS TODO 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	

PRECIO LÍNEA 4

312 XXX XXXX

300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMS TODO 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	

PRECIO LÍNEA 5

312 XXX XXXX

300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMS TODO 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	

PRECIO LÍNEA 6

312 XXX XXXX

300 MINUTOS TODO DESTINO	11,600	MINUTO ADICIONAL	150
30 SMS TODO 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	

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

ACEPTO ESTE CONTRATO

CC/CE/NIT

Recuerda que todo equipo debe ser registrado con tu operador

4. Módulos

4.1. Medios de Atención

Módulo de medios de atención 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*.

Módulo para Proveedores de telefonía móvil diferentes a OMV

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*.

4.2. Precio

Módulo de Precio sin cláusula de permanencia mínima

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 Electronico _____			
NUMEROS 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.

Módulo de Precio con cláusula de permanencia mínima por financiación de equipo, en los casos en que esta esté vigente.

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.

Módulo de Precio con cláusula de permanencia mínima por financiación de tarifa, en los casos en que esta esté vigente.

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 Electronico _____			
FINANCIACIÓN O SUBSIDIO DECONEXIÓN			
Para más información acerca de esta condición lee la cláusula de permanencia mínima en la columna de la derecha. --->			
NUMEROS 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.

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 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

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.

4.3. Cláusula de permanencia mínima

Módulo cláusula de permanencia mínima por financiación de equipo

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

Módulo cláusula de permanencia mínima por financiación de tarifa

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

4.4. Roaming Internacional

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 activas 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 tí.

Módulo servicio fuera del país (Roaming) – cuando no se presta el servicio

Cláusula sin Roaming

SERVICIO FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

No te prestamos el servicio de Roaming Internacional

4.5. Terminación del contrato

Módulo Terminación del contrato - Sin 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.

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.

ARTÍCULO 16. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN. Las disposiciones contenidas en la presente resolución deberán ser implementadas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a más tardar tres (3) meses después de su entrada en vigencia.

ARTÍCULO 17. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario oficial, modifica la Resolución CRC 3066 de 2011, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

DIEGO MOLANO VEGA
Presidente

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyecto: 11000-2-2

S.C. XX/XX/14 Acta xxx

C.C. xx/xx/14 Acta xxx