

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2017

"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2 y 2.1.10.3. del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 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 corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos¹.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 "Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones", se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, se predicán del servicio de televisión. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo a dichas facultades fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, "Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

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 mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*, la CRC estableció el modelo de contrato para la prestación de servicios móviles en modalidad pospago y definió el documento de condiciones generales del servicio en modalidad prepago.

¹ Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

Que la CRC en ejercicio de sus competencias, específicamente con el propósito de maximizar el bienestar de los usuarios² de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos³, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, llevó a cabo una revisión del contenido y forma, de los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción que actualmente celebran los operadores 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 en el marco del proyecto de simplificación de contratos, tanto de servicios fijos como móviles, la CRC adelantó estudios que involucraron múltiples usuarios de servicios, 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 Comisión 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 en la contratación de servicios de comunicaciones.

Que a partir de lo anterior, se evidenció que actualmente los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, presentan deficiencias que dificultan al usuario, tanto ejercer todos los derechos que le asisten en virtud de la normatividad vigente, como comprender y recordar las condiciones allí dispuestas.

Que el presente proyecto pretende que los contratos de prestación de servicios se conviertan en un verdadero soporte de la relación operador usuario, 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 prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

Que en consideración a que la presente regulación procura que el usuario tenga siempre su contrato actualizado, resulta necesario realizar una modificación al Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴, para los casos en que el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas en su contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el [] de 2017 el proyecto regulatorio *"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifica el artículo 2.1.10.3. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes interesados hasta [] de 2017, período durante el cual se adelantaron [] meses de trabajo con el propósito de nutrir el proyecto regulatorio con experiencia tanto de los usuarios como de los operadores de servicios.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. [] del [] de 2017 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución No. 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Superintendencia Delegada para la Promoción de la Competencia manifestó que [].

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. [] del [] de 2017, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el [] de 2017, según consta en el Acta No. [].

En virtud de lo expuesto,

² De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

³ De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

⁴ Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones"

RESUELVE

ARTICULO 1. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto regular el contenido y formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que el mismo constituya una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

El formato adoptado mediante la presente Resolución recoge los principales aspectos de la relación operador 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 operador 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 y a los operadores del servicio de televisión por suscripción, quienes deberán implementar el modelo de contrato incluido en el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "Anexo Títulos II" de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTICULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción, deberán adoptar el formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en los siguientes términos:

3.1. Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, de acuerdo con las obligaciones previstas en el capítulo 1 del Título II de Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

3.2. Para los casos de contratos vigentes, 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 o; **iii)** cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 2.1.3.2. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar."

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 2.1.10.3. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente."

ARTÍCULO 6. Adicionar un formato al Anexo 2.3 de "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo.

Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, así como el color del encabezado de cada módulo. Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor u operador realice al mismo debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores u operadores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor u operador y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: **i)** Títulos: Calibri tamaño p. 13. **ii)** Textos: Calibri tamaño p. 11 **iii)** Interlineado: automático, y **iv)** Espacio entre caracteres: automático. Igualmente, se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crcm.gov.co

En lo que se refiere al leguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración a que algunos proveedores u operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

Las disposiciones específicas para servicios de televisión por suscripción, telefonía o internet, podrán ser incluidas o retiradas del contrato en concordancia con los servicios que solicite el usuario y sean acordados entre las partes.

El proveedor u operador deberá mantener disponible 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. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

- a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.
- b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador, ingresando con su cuenta de usuario.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores u operadores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no se puede establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CC/CE

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días.
- 2Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 3Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para Internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4Tiene la opción de insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa para los temas de Internet y telefonía. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Si su inconveniente se relaciona con el servicio de Televisión, envíe su queja a la Autoridad Nacional de Televisión informacion@antv.gov.co para que esta entidad ejerza las funciones de vigilancia y control pertinente.

CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$				
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$				
Fecha de inicio de la permanencia mínima	__/__/__				
Fecha de finalización de la permanencia mínima	__/__/__				
Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o el que usted defina de manera predeterminada.

PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN

Usted eligió un plan caracterizado de televisión. Ante cualquier modificación que hagamos a la parrilla de canales sin su autorización expresa, usted podrá terminar el contrato, aún en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Los equipos de comunicaciones que ya no usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, acércate de nuestras oficinas y entrégalos para que podamos disponerlos de la manera correcta.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CEFECHA

ARTÍCULO 6. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, en las condiciones previstas en la presente resolución, deberá ser implementado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por los operadores del servicio de televisión por suscripción, a más tardar el 1 de septiembre de 2017.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario oficial, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

XXXXXXXXXXXXX
Presidente

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo

11000-2-6
C.C. XX/XX/XX Acta XXX
S.C. XX/XX/XX Acta XXX