

P – 052/2017

Bogotá, 17 de marzo de 2017

Doctor

GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Bogotá D.C.,

Asunto: Simplificación Contrato Fijos.

Apreciado Dr. Arias:

La Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones – ANDESCO respetuosamente presentamos comentarios al proyecto regulatorio de simplificación del contrato fijo.

Inicialmente consideramos, que es importante la iniciativa de realizar una simplificación de los contratos para los servicios prestados, sin que ello implique que se comparta la iniciativa de establecer un formato único por servicio. El desarrollo de formatos únicos afecta de manera negativa el desarrollo de ofertas empaquetadas de servicios, lo cual ocasionaría que dichas ofertas tanto de servicios audiovisuales, acceso a internet y telefonía, que claramente generan beneficios a los usuarios finales, no podrían ofrecerse bajo este esquema o al menos no con las condiciones que la regulación ha mantenido y reconocido para la prestación de servicios de telecomunicaciones. Además, el formato de contrato, no permite una adecuada incorporación de condiciones comerciales conforme con la oferta de planes de servicio a disposición del usuario.

Consideramos que el esfuerzo de realizar una simplificación normativa no solo se debe considerar para los contratos de prestación de servicios, sino que se debe ampliar al conjunto regulatorio, bajo los presupuestos contenidos en la metodología conocida como *Regulatory Impact Analysis* o RIA. Como es de su conocimiento, esta metodología es un proceso sistemático de identificación y evaluación de los efectos esperados de la regulación, utilizando un método analítico coherente, como el análisis de costo/beneficio, evitando una regulación de calidad deficiente donde se aumentan los costos de cumplimiento para las empresas, se genera una complejidad innecesaria e incertidumbre asociada a las obligaciones reglamentarias y se reduce la capacidad de los gobiernos para alcanzar sus objetivos.

El desarrollo de la metodología RIA tiene como uno de sus ejes fundamentales el análisis de los beneficios y costos de la regulación. De esta forma, es necesario realizar una revisión de la efectividad de las medidas contenidas en la totalidad del régimen de protección al usuario, que permitiría que el modelo total se ajuste a las necesidades del mercado convergente existente. Consideramos prudente que se realice un análisis ex-post de la simplificación de contratos de servicios móviles, bajo los parámetros de la metodología RIA y sobre esta experiencia y análisis se pueda definir los posibles cambios a los contratos fijos.

A continuación, presentamos comentarios a las cláusulas propuestas en el proyecto de regulación:

- Resulta importante mantener las obligaciones y los derechos de las partes, si bien se considera que debería ser un poco más sencillo y simple para el entendimiento del usuario, se considera que si debe existir cláusulas generales para los operadores y un espacio abierto por las particularidades de servicio de cada proveedor. Es necesario llamar la atención en que el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones es una relación bilateral, donde ambas partes tienen derechos y obligación,
- Resulta importante que el usuario conozca las condiciones del cambio de plan con el fin de que tanto usuarios como proveedores cuenten con el mismo conocimiento para estos efectos y que las modificaciones a este tipo de condiciones, que generalmente son solicitadas por el usuario, no tengan que ser remitidos en un formato de contrato sino por cualquier medio de información que resulte suficientemente idóneo para la íntegra información del usuario.
- Se sugiere que en los recuadros establecidos en las condiciones comerciales se adicione uno para la descripción de servicios adicionales tal y como se estableció en el contrato de servicios móviles, por la importancia que tiene esta información tanto para los proveedores como para los usuarios.
- Si bien el modelo de contrato señala un acápite para la cláusula de permanencia mínima, consideramos necesario dejar expresa una salvedad en el acápite de terminación, pues allí no se señala nada respecto de los casos en los cuales exista cláusula de permanencia vigente.

- Teniendo en cuenta la variedad de planes y servicios ofrecidos por cada operador y que esto puede condicionar las tarifas a cobrar por cargos por conexión, la tabla de precios no debería tener un formato sino ser de libre configuración. Así mismo el formato debería contar con un espacio para ingresar los elementos suministrados para la instalación, esto teniendo en cuenta que es una obligación con la que los operadores deben cumplir de acuerdo con la Resolución CRC 4930 de 2016.
- Respecto del acápite de larga distancia se solicita eliminar el aparte que señala la posibilidad de definir de manera predeterminada el código de larga distancia, lo cual no encuentra soporte ni coherencia con la resolución 5111 de 2017 artículo 2.1.21.1 recientemente expedida.
- En el Módulo “si no está de acuerdo con la respuesta”, pareciera que todas las PQR son objeto de recurso de apelación ante la SIC. Tal recurso resulta procedente solo en los 5 casos que menciona el artículo 54 de la ley 1341 de 2009, por lo que se solita que el modelo de cláusula sea ajustado a lo establecido en la ley. El proceso de la cesión no parece necesario que sea incluido en el contrato, o por lo menos que el proceso se facilitara para el entendimiento de los usuarios.
- En cuanto a los elementos de precio y forma de pago, resulta positivo dejar alguna referencia en el contrato sin necesidad que sea tan específica y extensa. Es importante definir la forma mensual y como se dan las condiciones de facturación para que el usuario esté tranquilo y tenga toda esta información en el contrato y en todos los mecanismos de atención a los usuarios.
- Por entendimiento y la importancia del conocimiento de los riesgos de la red, se debería mantener en el contrato una disposición o cláusula que así lo indique. Lo anterior haciendo extensiva dicha cláusula a os temas de fraude en la red y su prevención por parte del usuario. La cláusula de incumplimiento por cualquiera de las partes podría ser unificada porque finalmente el incumplimiento de cualquiera de sus cláusulas se deriva un incumplimiento y sus consecuencias respectivas.

- Es importante precisar, que en el modelo de contrato no se determinan las condiciones para el incremento tarifario de conformidad con el artículo 2.1.10.2 de la Resolución 5111 del 2017, indicando que éstas condiciones deben quedar expresas en el contrato. Por lo cual, se hace necesario disponer de un espacio para su inclusión, de manera que el operador pueda diligenciar el procedimiento respectivo.
- Respecto de la obligatoriedad de la firma de usuario, es necesario que la CRC no limite la suscripción de contratos exclusivamente para canales físicos. Esto iría en contravía con la estrategia de promover un estilo de vida digital de los colombianos. En tal sentido, es necesario indicar que la firma puede ser sustituida por medios equivalentes de aceptación de la voluntad contractual por parte de los usuarios, como lo son los formularios electrónicos o grabaciones de audio. Aunado a lo anterior, la información de las condiciones contratadas deberían ser remitidas al usuario por el medio que este considere dentro de los 30 días siguientes a la suscripción del contrato por cualquier medio idóneo para tal fin.
- La convergencia tecnológica ha traído consigo la prestación de múltiples servicios por un mismo operador, bajo diferentes condiciones y modalidades. Así mismo cada servicio prestado por cada operador tiene sus propias particularidades. En razón de ello, respetuosamente solicitamos que sea adicionado un espacio de al menos una página dentro del cual se agregue el cláusulado que el operador necesite de acuerdo con las características de su servicio y negocio.

Finalmente, dado el impacto en la implementación de las obligaciones regulatorias que resulten del proyecto, será necesaria la configuración y cambios de sistemas informáticos y la capacitación a todos los asesores de servicio y ventas. Por lo cual, se solicita que se permita a los operadores el cumplimiento de la regulación hasta el 31 de diciembre del 2017.

Cordialmente,



GUSTAVO GALVIS HERNÁNDEZ
Presidente