

Bogotá, 17 de marzo del 2017

Doctor  
**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**  
Director  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Calle 59 A bis #5-53 Piso 9  
Email: [rpu@crcom.gov.co](mailto:rpu@crcom.gov.co), [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co)  
Ciudad

Asunto: Comentarios proyecto regulatorio contrato marco para servicios fijos.

Respetado Doctor Arias,

Dentro de la oportunidad prevista TigoOne se permite presentar los comentarios al proyecto regulatorio que define el contrato marco para servicios fijos.

La Compañía comparte el propósito de la CRC que tiene por objeto regular el contenido y formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en donde busca poner a tono el modelo de contrato con el recién expedido Régimen de Protección a los Usuarios, en línea con la simplificación del contrato adelantado para los servicios móviles.

Finalmente, agradecemos la oportunidad de enviar observaciones al documento, las cuales se adjuntan con la presente.

Atentamente,



**JAIME ANDRÉS PLAZA FERNÁNDEZ**  
Vicepresidente de Regulación TigoOne

## COMENTARIOS TIGOUNE

El presente documento tiene como propósito analizar la propuesta regulatoria para la definición del contrato marco para los servicios fijos. Para ello, se analizarán y comentarán los artículos que se consideran más relevantes con el objeto de sentar una posición o hacer una propuesta de ser necesario.

### 1. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DE LAS PARTES Y COHERENCIA CON LA REGULACIÓN

El modelo de contrato propuesto por la CRC debe brindar una información clara y simplificada para los usuarios, también debe facilitar el cumplimiento del principio de libre elección, y dar espacio a que se brinde una real manifestación de la voluntad de las partes involucradas en el contrato.

Tal y como se referirá más adelante, es importante indicar adecuadamente las condiciones comerciales del servicio contratado, para que a su vez, las autorizaciones del usuario sean expresas y claras de acuerdo con lo dispone la regulación.

Para alcanzar ese propósito es importante asegurar la coherencia del modelo de contrato único con lo dispuesto en el Régimen de Protección de Usuarios. Por lo tanto, al hacer la comparación entre el Régimen respecto del contenido del modelo de contrato único propuesto, se observa que no se facilita el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la regulación, puesto que algunas determinaciones regulatorias no se incorporaron al formato de contrato. A continuación, se describen cada una de las mismas, junto con la verificación de su cumplimiento o no:

SERVICIO	ASPECTOS REGULATORIOS A TENER EN CUENTA	CUMPLIMIENTO EN EL FORMATO PROPUESTO
INTERNET FIJO [Art. 2.1.3.5]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Velocidad contratada</li> <li>▪ Tarifa</li> <li>▪ Determinación si es un servicio banda ancha</li> <li>▪ Determinación si el plan es ilimitado</li> </ul>	Es necesario que, en el formato, queden incorporadas expresamente estos elementos regulatorios, entre éstos: velocidad contratada, determinación si es banda ancha y si es ilimitado o no.
SERVICIO DE VOZ [Art. 2.1.3.5]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinación si el plan es ilimitado</li> </ul>	Es necesario que, en el formato, quede incorporada esta determinación.
TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN [Art. 2.1.4.1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicación expresa si el usuario elige un plan caracterizado, de los efectos cuando se presente una modificación sin autorización previa y expresa</li> </ul>	Se cumple.
CLÁUSULA DE PERMANENCIA [Art. 2.1.7.2]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valor total del cargo por conexión</li> </ul>	El espacio es insuficiente, ya que si el usuario contrata en forma individual, se requerirá

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suma que le fue descontada o diferida del total del cargo por conexión</li> <li>▪ Fechas exactas de inicio y finalización de la permanencia mínima</li> <li>▪ Valor a pagar si decide terminar anticipadamente</li> </ul>	discriminar las condiciones de la cláusula de permanencia por cada servicio contratado.
PAQUETES DE SERVICIO [Art. 2.1.7.1 y 2.1.7.2]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicación en el contrato si el servicio consiste en un paquete de servicios.</li> <li>▪ Información del único precio y de los servicios agregados en el paquete.</li> <li>▪ Información del operador que será responsable de la atención del usuario relacionada con los servicios del paquete.</li> </ul>	Es importante que el espacio de condiciones comerciales permita definir adecuadamente este tipo de ofertas de paquete de servicios.
SOLICITUD SUSPENSIÓN [Art 2.1.8.2]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puede solicitar suspensión hasta por 2 meses.</li> <li>▪ Si existe una cláusula de permanencia ésta se prorrogará</li> </ul>	Se cumple parcialmente. No indica los efectos cuándo se tiene cláusula de permanencia mínima.
TERMINACIÓN DEL CONTRATO [Art 2.1.8.3]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se puede realizar mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación.</li> <li>▪ Indicar efectos de solicitar terminación posterior al lapso anterior.</li> </ul>	Se cumple parcialmente, esto pues no se indica la posibilidad de terminación unilateral que tiene el operador por incumplimiento del usuario en el pago o por la expiración en el plazo del contrato.
CANCELACIÓN DE SERVICIOS [Art 2.1.8.4]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El usuario podrá cancelar los servicios al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación.</li> <li>▪ Indicar efectos de solicitar cancelación posterior al lapso anterior.</li> </ul>	Se cumple.
CESIÓN DEL CONTRATO [Art 2.1.8.5]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentar solicitud por escrito, y respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes</li> <li>▪ Efectos de la cesión</li> </ul>	Se cumple.
INICIO PRESTACIÓN DEL SERVICIO [Art. 2.1.10.1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inicio de la prestación máximo dentro de los 15 días hábiles siguientes.</li> <li>▪ Posibilidad de modificar el plazo cuando se presente fuerza mayor, caso fortuito o aquellos que</li> </ul>	Se cumple parcialmente. No se hace referencia a la posibilidad de modificar el plazo cuando se presenten las 3 condiciones regulatorias referidas.

	impidan la instalación por causa del usuario.	
TARIFAS [Art. 2.1.10.2]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicar las tarifas</li> <li>▪ Indicar la forma en que se modificarán por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales</li> <li>▪ Indicar período de facturación.</li> <li>▪ Indicar procedimiento incremento</li> </ul>	<p>Se cumple parcialmente. No se incorpora las condiciones para el incremento tarifario, las cuáles deben quedar expresas en el contrato.</p> <p>Es necesario incorporar un espacio para que los operadores incluyan las respectivas condiciones para el incremento tarifario.</p>
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO [Art. 2.1.10.12]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicar los efectos cuándo el usuario cambie de domicilio y por razones técnicas no se pueda seguir prestando el servicio.</li> </ul>	Se cumple.
COMPENSACIÓN AUTOMÁTICA [Art. 2.1.11.1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicar posibilidad compensación automática</li> </ul>	Se cumple.
PAGO OPORTUNO [Art. 2.1.12.1]	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Indicar condiciones pago oportuno</li> <li>▪ Obligaciones específicas del usuario.</li> </ul>	Se cumple.

## 2. EL MODELO ÚNICO SOLO DETERMINA LAS CONDICIONES PARA LA MODALIDAD POSPAGO

Es importante que la CRC defina también un modelo único de condiciones para la modalidad prepago, puesto que la propuesta solo incorpora las condiciones para la contratación de servicios fijos bajo la modalidad pospago.

## 3. PARTICULARIDAD PARA LOS CONTRATOS CORPORATIVOS EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

Dadas las marcadas diferencias entre el portafolio de servicios corporativos con los de servicio masivo, es importante que aquellos aspectos que no se refieran al servicio de telecomunicación específico, esto es a telefonía, internet, y televisión, sean excluidos del formato de contrato único. Lo anterior, debido que en ocasiones se tienen otros servicios empresariales como el arrendamiento de equipos.

## 4. COMENTARIOS ESPECÍFICOS

### ARTÍCULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

TigoOne comparte los criterios referidos para la CRC para la aplicación del nuevo contrato, entre los que se cuenta:

- Usuarios nuevos.
- Usuarios con contratos vigentes que presenten cambios o modificaciones en el plan adquirido, incluyendo renovaciones automáticas, cualquier acto que implique novación de las obligaciones contractuales.

Se resalta que las características de las condiciones referidas, asegura una adecuada implementación de la normativa, y permite guardar la seguridad jurídica para las partes. Además, es importante indicar que estas condiciones anexas, no es necesaria volverlas a remitir, en caso que, por solicitud del usuario, se modifiquen las condiciones del contrato.

Por otro lado, es importante precisar que además de la firma, existen las condiciones equivalentes que permiten la comprobación de la manifestación de la voluntad, esto pues en la contratación por medios electrónicos o en audio, no es posible la obtención de la firma manuscrita. Esta situación debe quedar clara en la expedición de la regulación, de manera que se indique firma o condición equivalente.

#### **ARTÍCULO 4. MODIFICACIONES AL CONTRATO**

Se observa redundante modificar el articulado propuesto en la medida que el contenido ya ha sido dispuesto en el artículo 2.1.3.2 de la Resolución 5111 del 24 de febrero del 2017, que contiene el recién expedido Régimen de Protección de Usuarios.

Se manifiesta la necesidad de asegurar que las normas recién expedidas, por regla general, se mantengan en el tiempo, y cualquier cambio a las mismas se realice conforme un debido análisis de impacto regulatorio en el que se justifique la realización de cambios.

#### **ARTÍCULO 5. SOLICITUD DE SERVICIOS**

De manera similar a lo indicado en el comentario del artículo 4, se observa que dicha medida ya fue debidamente incorporada en la reciente modificación del Régimen de Protección de Usuarios, y contenida en el artículo 2.1.10.3

#### **ARTÍCULO 6. FORMATO DEL CONTRATO**

Se observa que, frente a las condiciones generales del formato, se establecen mecanismos de información adicionales que pueden ser redundantes, ya que el usuario al momento de la contratación, y al momento de la modificación o cancelación de los servicios, se le debe enviar copia del contrato, por expresa indicación regulatoria dispuesta en el Régimen de Protección a Usuarios.

Implementar una solución de manera que se le brinde copia al usuario de su contrato cada que lo necesite, además de acceder a un mecanismo de consulta en la página web, es una responsabilidad que es excesiva y brinda espacio para que el usuario pueda incumplir los términos y condiciones pactados en el contrato [literal 2.1.2.2 del RPU]. Es necesario que la CRC verifique el impacto y el costo-beneficio de la medida propuesta, ya que se estima la implementación puede ser cuantiosa para los operadores.

## ANEXOS

TigoOne, está de acuerdo con incluir en anexos las disposiciones para el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas a continuación:

- Obligaciones para prevenir acceso a menores a información pornográfica, o políticas contra explotación infantil o abuso sexual con menores de edad.
- Normativa de datos personales
- Normativa relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Es necesario además se incluya lo siguiente:

- La autorización para el reporte de información ante centrales de riesgo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.5.2 de la Resolución 5111 del 2017.
- La posibilidad de un anexo separado para la modificación del término de inicio de prestación del servicio, cuando se presente fuerza mayor, caso fortuito, o aquellos que impidan la instalación por causa del usuario. Lo anterior conforme el artículo 2.1.10.1 de la Resolución 5111 del 2017

## FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS FIJOS

### 1. PÁRRAFO SUPERIOR.

La indicación a pago mínimo mensual es confusa y genera incongruencias con el deber de pago oportuno por los servicios contratados. Se sugiere el cambio de la redacción eliminando la palabra “mínimo” quedando así: “pagará mensualmente”.

### 2. CASILLA DE VERIFICACIÓN DE RENOVACIÓN SUCESIVA Y AUTOMÁTICA.

Se observa irrelevante su inclusión. El contrato debe entenderse que se renovará automáticamente, a no ser que el usuario desee terminarlo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.8.3 del RPU. Además, dentro del contenido prohibido se tiene la obligación de abstención dispuesta en el numeral 2.1.3.1.3 del RPU que refiere a las causales de terminación unilateral y no prorroga al usuario con antelación mínima de 1 mes.

### 3. EL SERVICIO.

Se debe permitir identificar que se contrata servicios empaquetados, bajo lo cual es necesario referir: información del único precio y de los servicios agregados en el paquete; y la información del operador que será responsable de la atención del usuario relacionada con los servicios del paquete. Es importante aclarar este punto, por ejemplo, dado el volumen de servicios que se contratan en planes corporativos aplicables a micro y pequeñas empresas, sería un contrasentido tener que diligenciar un contrato por cada servicio específico suministrado al cliente corporativo.

En segundo lugar, respecto de la indicación de servicios adicionales, el espacio es insuficiente, se sugiere trasladarlo a las condiciones comerciales.

#### 4. INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR

Solicitamos que el campo número de contrato, y número de línea o suscriptor, sea de diligenciamiento libre a cargo del operador, esto pues la identificación contractual dependerá de los servicios específicos.

#### 5. CONDICIONES COMERCIALES.

Los espacios pueden limitar el derecho de información al usuario, debido que no se contempla los requisitos específicos de información para el caso de paquetes, planes ilimitados y planes de internet. Además, tal y como se refirió, no hay espacios para indicar servicios adicionales de telefonía fija.

#### 6. PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO.

Se observa además la necesidad de incluir las siguientes:

- 2.1.2.2.2 Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato.
- 2.1.2.2.6 Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador

#### 7. CALIDAD Y COMPENSACIÓN.

La redacción puede generar confusiones y problemas de interpretación para el usuario. Se debe señalar que se compensará por las deficiencias en la prestación del servicio conforme con las condiciones definidas por la CRC.

#### 8. CESIÓN.

No se tienen comentarios.

#### 9. SUSPENSIÓN.

No se determinan los efectos de la suspensión cuando se presente un contrato con cláusula de permanencia mínima.

#### 10. MODIFICACIÓN.

No se tienen comentarios.

#### 11. TERMINACIÓN.

Es importante que también se mencionen la posibilidad que tienen el operador de terminar unilateralmente el contrato, por ejemplo, ante la falta de pago oportuno. Esta precisión, permite asegurar el cumplimiento del principio de buena fe contractual.

Igualmente, se sugiere la eliminación de la palabra “sin penalidades”, esto pues esta redacción puede generar confusiones al usuario, al momento que se efectúe el cobro por efecto de la cláusula de permanencia mínima, si procede.

#### 12. COBRO POR RECONEXIÓN DEL USUARIO.

Es importante agregar que la suspensión del servicio puede darse por mora, o por voluntad del cliente, y en cualquiera de los dos casos hay lugar al cobro de costo por reconexión.

Es importante indicar que el costo reconexión es específico según la tecnología del servicio, y no simplemente estandarizarlo en alámbrico o inalámbrico. Se propone que éste espacio,

se deje para diligenciarlo por el operador, según la tecnología que aplique para uno o varios servicios [depende si contrata individual o empaquetado].

#### 13. PAGO Y FACTURACIÓN.

Es importante precisar la redacción del último inciso, ya que puede generar confusiones. Se propone la siguiente redacción: “Usted tiene 6 meses para presentar una reclamación sobre su factura, y tiene derecho a no pagar los valores, si el reclamo se realiza antes del vencimiento del pago, hasta que resolvamos su solicitud.

#### 14. CASILLA DE AUTORIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

Se observa que la ubicación de la casilla no es la apropiada. Se sugiere su cambio por una casilla de verificación dispuesta en el espacio correspondiente a “El Servicio”.

#### 15. CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS.

La información debe modificarse de conformidad con los tiempos de atención autorizados por la Resolución 5111 del 2017, en especial lo relacionado con el canal de atención telefónico. Es importante referir expresamente los trámites que deben realizarse en medio de atención presencial, esto es los trámites de cesión de contrato conforme con el numeral 2.1.25.11.

#### 16. CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA.

Es necesario precisar que los valores deben estar coherentes con la forma de contratación, y deben discriminarse de conformidad con los productos contratados individualmente o por paquete.

#### 17. CAMBIO DE DOMICILIO.

No se tienen comentarios.

#### 18. LARGA DISTANCIA.

Se debe brindar un espacio para que el usuario elija si define un operador de larga distancia predeterminado o no.

#### 19. PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN.

La redacción es confusa y puede prestarse para equívocos. Se sugiere modificarla así: “Si usted elige un plan caracterizado de televisión, ante cualquier modificación [...]”.

### ARTÍCULO 6. IMPLEMENTACIÓN

Se solicita que se permita a los operadores un cumplimiento hasta el 31 de diciembre del 2017, de manera que se pueda asegurar adecuadamente los siguientes elementos de implementación:

- Configuración y cambios en sistemas informáticos, incluyendo CRM, sistemas de facturación y contratación.
- Capacitación a todos los asesores de atención a usuarios y de fuerza de ventas.