



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción

Documento respuestas a comentarios

Coordinación de Diseño Regulatorio

Mayo de 2017



vive digital
Colombia
para la gente



www.crcom.gov.co

Síguenos en: [f/CRCcol](https://www.facebook.com/CRCcol) [@CRCcol](https://twitter.com/CRCcol) [YouTube CRCCol](https://www.youtube.com/CRCcol) [Instagram CRCCol](https://www.instagram.com/CRCcol)

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. COMENTARIOS GENERALES	6
2. ARTÍCULO 1. OBJETO	18
3. ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	18
4. ARTÍCULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	19
5. ARTÍCULO 4. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 2.1.3.2. DEL CAPÍTULO 1 DEL TÍTULO II DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016 (MODIFICACIONES AL CONTRATO) ...	20
6. ARTÍCULO 5. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 2.1.10.3. DEL CAPÍTULO 1 DEL TÍTULO II DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016 (SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS)..	22
7. ARTÍCULO 6. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. COMENTARIOS GENERALES RESPECTO DEL ANEXO.	22
7.1. COMENTARIOS TEXTO ENCABEZADO Y CLÁUSULA “EL SERVICIO”.....	26
7.2. CLÁUSULA “INFORMACIÓN DE SUSCRIPTOR”.	29
7.3. CLÁUSULA “CONDICIONES COMERCIALES”.	31
7.4. CLÁUSULA “PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO”.....	32
7.5. CLÁUSULA “CALIDAD Y COMPENSACIÓN”.....	34
7.6. CLÁUSULA “CESIÓN”	35
7.7. CLÁUSULA “MODIFICACIÓN”	35
7.8. CLÁUSULA “SUSPENSIÓN”.....	36
7.9. CLÁUSULA “TERMINACIÓN”.	37
7.10. CLÁUSULA “COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO”.....	40
7.11. CLÁUSULA “PAGO Y FACTURACIÓN”.....	42
7.12. CLÁUSULA “CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS”.....	44
7.13. “CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA”.	47
7.14. CLÁUSULA “CAMBIO DE DOMICILIO”.	49
7.15. CLÁUSULA “LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)”.....	50
7.16. CLÁUSULA “PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN”.....	51

7.17. RECUADRO MENSAJE RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS.	53
7.18. ESPACIO DE LIBRE DISPOSICIÓN PARA OPERADORES.	54
7.19. ESPACIO PARA LA FIRMA.....	55
8. ARTÍCULO 6. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.	56
9. ARTÍCULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIA.	57
10. COMENTARIOS ADICIONALES.	57

RESPUESTAS A COMENTARIOS

PROYECTO DE RESOLUCIÓN POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL MODELO DE CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1078 del 26 de mayo de 2015¹, presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados a la propuesta regulatoria publicada para conocimiento y discusión sectorial *"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"*²

Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes de sector, los cuales se relacionan a continuación en orden alfabético.

- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO).
- Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. (AZTECA)
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
- Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. (COLOMBIA TELECOMUNICACIONES)
- Directv Colombia LTDA. (DIRECTV)
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. (ETB)
- Empresa de Telecomunicaciones de Bucaramanga E.S.P. (TELEBUCARAMANGA)
- Empresa Metropolitana de Telecomunicaciones de Barranquilla S.A. E.S.P. (METROTEL S.A. E.S.P.)
- Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P. (EMCALI)
- Henry Quiñonez
- Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
- Telmex Colombia S.A. (CLARO)
- UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (TIGOUNE)
- Universidad Externado de Colombia

¹ Decreto 1078 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, Artículo 2.2.13,3.2. (Publicidad de proyectos de regulaciones) compilatorio del Artículo 9° del Decreto 2696 de 2004.

² Los Comentarios pueden ser consultados en el enlace <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/contrato-servicios-fijos>

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 4 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

A efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. 201720597 del 11 de abril 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, mediante comunicación del 26 de abril de 2017, manifestó que *"desde la óptica de la libre competencia económica, esta Superintendencia no tiene comentarios frente al Proyecto"*, a efectos de lo cual agregó que, *"resta solo recordar que esquemas regulatorios que faciliten la toma de decisiones racionales e informadas del consumidor, tienen también un efecto favorable para la libre competencia económica, particularmente en mercados como de los que se ocupa el Proyecto. En efecto, entre más información tenga un consumidor respecto de un producto o servicio, mayor es el nivel de exigencia que el usuario puede demandar de los competidores en el mercado, los cuales por su parte, son conscientes de que serán evaluados y preferidos, también con base en la calidad real de los productos o servicios que ofrecen"*.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan los apartes de cada comunicación en donde se hacen preguntas, comentarios, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y de forma resumida. Lo anterior, sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, los cuales se encuentran publicados en la página web de la CRC.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 5 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1. COMENTARIOS GENERALES

ANDESCO

Señala 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. Indica que 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, señala que el formato del contrato no permite una adecuada incorporación de condiciones comerciales conforme con la oferta de planes de servicio a disposición del usuario.

Considera 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. Sugiere 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.

Respecto del contenido del contrato propuesto, indica que:

- 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 deben 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 obligaciones.
- 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 integra información del usuario.
- 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.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 6 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- 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.
- 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 los 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.
- 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 estas 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.
- Solicita que sea adicionado un espacio de al menos una página dentro del cual se agregue el clausulado que el operador necesite de acuerdo con las características de su servicio y negocio.

CRC/ Frente a este comentario es importante aclarar que el contrato marco para servicios fijos diseñado con ocasión del presente proyecto regulatorio, contiene los principales elementos que rigen la relación contractual de prestación de servicios de comunicaciones fijos de internet, telefonía y televisión por suscripción. Ahora bien, tratándose de servicios adquiridos bajo un paquete, si bien en el presente contrato marco se incluyen las principales disposiciones regulatorias que los operadores deben incluir en su respectivo contrato, las cuales cobijan los diferentes servicios que pueden ser contratados; en la cláusula denominada "Condiciones comerciales" se incorpora un espacio de libre diligenciamiento, para que se incluyan las condiciones de cada uno de dichos servicios, lo cual no obsta para que de existir condiciones adicionales que se consideren deben ser incluidas en el contrato, dicha información sea presentada en el espacio de libre disposición, dispuesto al final del contrato.

En línea con lo anterior es de indicar que de conformidad con la Resolución CRC 5111 de 2017, la contratación de servicios a través de un paquete, no requiere la existencia de un único contrato. Es así como en caso de considerarlo necesario el operador puede disponer de distintos contratos, en aras de generar mayor claridad respecto de las condiciones particulares que aplican a los servicios que hacen parte del paquete.

Por otra parte, en relación con la sugerencia de realizar un análisis de impacto frente a la implementación de un contrato marco para la prestación de servicios fijos, es pertinente aclarar que esta propuesta regulatoria constituye la segunda fase del proyecto regulatorio denominado "Simplificación de los contratos de servicios de comunicaciones", razón por la cual tal y como

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 7 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ampliamente se expuso en el documento que soporta dicha propuesta, la implementación del contrato marco para servicios móviles, contó con la realización de ejercicios de psicología del consumidor, los cuales permitieron evidenciar las problemáticas y fortalezas de dicho contrato previa y posterior a su implementación, resultados que han sido tenidos en cuenta como insumo para la elaboración de la propuesta regulatoria del contrato marco de servicios de comunicaciones fijos.

Por otra parte, es de mencionar que dichos análisis han evidenciado no solo un mejoramiento en la comprensión, la lectura, la recordación y el interés por parte de los usuarios respecto de las condiciones dispuestas en el respectivo contrato; sino que adicionalmente se ha generado un beneficio para los operadores, atendiendo a la reducción de costos en la impresión de contratos. En este punto es de resaltar el interés que los operadores han planteado en múltiples ocasiones en reuniones celebradas con esta Entidad frente a la expedición de una medida regulatoria que conlleve a la implementación de este contrato para los servicios de comunicaciones fijos.

Frente a la propuesta de inclusión de obligaciones y derechos, es de aclarar que, tal y como se indicó anteriormente, el contrato marco publicado contiene las principales obligaciones y derechos en cabeza del usuario, que se consideran debe conocer con ocasión de la celebración del negocio jurídico de prestación de servicios de comunicaciones, lo cual no obsta para que en caso que el operador considere necesaria la inclusión de derechos u obligaciones adicionales, lo haga en el espacio que tiene de libre disposición en el mencionado contrato.

Respecto de la información que debe proveerse al usuario, respecto de los elementos que suministra el operador para la instalación del servicio, es de aclarar que tal y como lo dispuso el artículo 4 de la Resolución CRC 4930 de 2016 (mediante el cual se modificó el artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, compilado en el artículo 2.1.3.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016) "(...) *en el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación*"

En este mismo sentido, a partir del 1º de abril el artículo 2.1.4.1. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 (con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017) dispondrá que "*En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación*"

De acuerdo con lo anterior se evidencia que, si bien la regulación establece la obligación de suministrar la información al usuario respecto de los elementos empleados para llevar a cabo la instalación de los servicios contratados, esto no implica que la misma deba encontrarse en el contrato. Ahora bien, en caso de que el operador desee incluir dicha información dentro del contrato, podrá hacer uso del espacio de libre disposición.

Por otra parte, de conformidad con el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el contrato se debe incluir la forma en que se modificarán las tarifas, así como los incrementos máximos anuales y los periodos de facturación. En este sentido, y

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 8 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

atendiendo a las condiciones particulares dispuestas por cada operador para llevar a cabo dichas modificaciones, tal y como actualmente ocurre en el contrato marco para la prestación de servicios de comunicaciones móviles, dicha información deberá ser incluida en el espacio de libre disposición.

Finalmente, frente al espacio de libre disposición, la CRC considera que el mismo resulta suficiente para que se incluyan las disposiciones que caractericen el servicio del operador u obligaciones de las partes propias de su operación. En este sentido, las condiciones técnicas, políticas de uso, prevención de fraudes y otras especificaciones adicionales definidas por el operador, que procuren garantizar la efectiva prestación de los servicios en condiciones técnicas y comercialmente apropiadas, podrán ser incluidas dentro del espacio referido. En todo caso, el contenido incluido por el operador no podrá, bajo ninguna circunstancia modificar, alterar, afectar, contravenir o dejar sin efecto las demás cláusulas del contrato, que hagan parte del formato impuesto por la CRC.

ANDESCO

Indica respecto de la obligatoriedad de la firma de usuario, que es necesario que la CRC no limite la suscripción de contratos exclusivamente para canales físicos. En tal sentido, sugiere 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. Propone que la información de las condiciones contratadas sea remitida 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.

AZTECA

Propone que se favorezca los medios electrónicos sobre los soportes físicos para efectos del intercambio de información y manifestación de la voluntad entre proveedores y usuarios, de tal forma que aspectos tales como la celebración del contrato y sus modificaciones, envío de facturación, entre otros, puedan realizarse a través de medios electrónicos, aplicaciones móviles, llamadas telefónicas junto con su evidencia de registro y servidores que a través de su plataforma establezca el proveedor del servicio, para la consulta de información por parte de sus usuarios, o a través de cualquier otro medio del que disponga el PRST para el efecto.

Propone que el contrato marco para la prestación de servicios fijos regule exclusivamente las condiciones que son generales a todas las relaciones entre operadores y usuarios, bajo el entendido de que estas no son objeto de modificación al derivarse directamente de la regulación aplicable a la materia y que las condiciones propias de cada servicio se estipulen por aparte, como anexo al contrato de prestación de servicios.

CCIT

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 9 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Manifiesta que en virtud del desarrollo y evolución que ha venido teniendo el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones, se han generado nuevos espacios de innovación como la prestación o compraventa de bienes y servicios a través del internet. De acuerdo con lo anterior, consideran que el proyecto en mención se debería ajustar a la situación actual del mercado ya que estaría limitando la capacidad de libertad contractual entre las partes. Igualmente, señala que no se realiza un análisis costo beneficio de la medida, contemplando dentro de los costos la restricción de la autonomía de la voluntad en la configuración contractual.

CRC/ Respecto de lo manifestado por AZTECA, ANDESCO y CCIT sobre la prevalencia al uso de mecanismos electrónicos, es importante recordar que el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 5111 de 2017, el cual entrará en vigencia el 1° de septiembre de 2017, reconoce el uso de medios electrónicos, de manera que este es un mecanismo que se puede aplicar en la formalización del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción.

Es igualmente pertinente recordar que la Ley 527 de 1999, faculta a las partes de un contrato para que formalicen su acuerdo de voluntades de forma electrónica. Al respecto, el artículo 14 de la citada norma señala: *"Formación y validez de los contratos. En la formación del contrato, salvo acuerdo expreso entre las partes, la oferta y su aceptación podrán ser expresadas por medio de un mensaje de datos. No se negará validez o fuerza obligatoria a un contrato por la sola razón de haberse utilizado en su formación uno o más mensajes de datos"*. En consecuencia, se podría implementar un contrato de prestación de servicios de comunicaciones que se suscriba con los usuarios de manera digital.

En línea con lo anterior, en lo que se refiere a la formalización de contratos a través de call center el numeral 3 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, establece que *"Las condiciones pactadas a través de sistemas como Call Center, serán confirmadas por escrito a los usuarios, en un plazo no superior a 30 días. El usuario podrá presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación"*.

En consecuencia, si bien el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción puede ser suscrito en medio físico, también existe la posibilidad de formalizar este acuerdo por los distintos medios establecidos en la normatividad vigente, lo importante es que el usuario siempre cuente con una versión actualizada de su contrato a efectos de que pueda conocer sus derechos y obligaciones.

Explicado lo anterior, en la medida en que las múltiples alternativas para la formalización de los contratos provienen de la Ley, no existe la mencionada restricción de la autonomía de la voluntad en la configuración contractual que plantea CCIT, por cuanto la posibilidad de suscripción de contratos no es limitada por la regulación vigente, por el contrario es reconocida por esta, atendiendo al propósito fundamental que es contribuir al mejoramiento de la relación operador - usuario. En este orden de

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 10 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ideas, se garantiza la libertad de la autonomía de la voluntad privada para la configuración contractual.

Frente a la propuesta de AZTECA de establecer un contrato marco para la prestación de servicios fijos que regule exclusivamente las condiciones que son generales a todas las relaciones entre operadores y usuarios, bajo el entendido de que estas no son objeto de modificación al derivarse directamente de la regulación aplicable en la materia y que las condiciones propias de cada servicio se estipulen por aparte, como anexo al contrato de prestación de servicios, esta Comisión considera que esta propuesta no puede ser acogida, en la medida en que lo que se pretende con la actual iniciativa regulatoria es contar con un contrato en el que el usuario pueda tener toda la información que le es aplicable, en un solo documento. De la revisión de los contratos allegados por los operadores a la CRC se encontró que la propuesta de AZTECA es la práctica habitual del sector, puesto que los operadores generalmente tienen un modelo de contrato establecido y respecto del servicio particular por usuario, establecen un anexo con las condiciones particulares de cada plan, lo que dificulta al usuario poder entender su contrato y asociar de manera adecuada las condiciones allí establecidas respecto de su plan. El propósito de esta regulación es que el usuario pueda tener en un solo documento las condiciones generales del servicio, de manera que pueda leer, entender y recordar las principales obligaciones y derechos que rigen su relación contractual con los operadores de servicios de comunicaciones, de manera previa a la celebración del contrato, durante el mismo y a la finalización de este.

CLARO

Solicita que se extienda la protección de los derechos a todos los usuarios de servicios audiovisuales y de telecomunicaciones, independientemente de la tecnología y/o plataforma que se implemente para su acceso. Señala, que en el presente proyecto echa de menos la protección del usuario de televisión comunitaria, y de servicios de contenidos en cualquier plataforma (OTT).

DIRECTV

Señala que la CRC debería tener en cuenta frente a este proyecto:

- El entorno competitivo actual que incluye múltiples servicios ofrecidos por operadores tradicionales y nuevos actores de mercado en un ecosistema denominado economía digital.
- Necesidad de desregulación parcial del sector: El entorno competitivo actual ha hecho que la tendencia a nivel mundial sea la flexibilización de la regulación. Acorde con el Informe de Tendencias en las Reformas de Telecomunicaciones de la UIT de 2015, la regulación ágil y flexible ha cobrado impulso rápidamente durante la última década, actualmente uno de cada cuatro países tiene un entorno regulatorio de este tipo lo cual fomenta la inversión y la innovación.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 11 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Proporcionalidad y razonabilidad en la intervención estatal en la economía: De acuerdo con la Corte Constitucional, la norma que establezca una modalidad de intervención del Estado en la economía, deberá realizarse a partir de parámetros definidos, relativos a la evaluación acerca de (ji) si la restricción impuesta es potencialmente adecuada para conseguir el fin propuesto, y (iii) si hay proporcionalidad en esa relación, esto es que la restricción no sea manifiestamente innecesaria o claramente desproporcionada".

Considera que establecer un modelo único de contrato limita a tal punto la autonomía de la voluntad privada, que rompe su núcleo esencial, una vez que hace desaparecer cualquier posibilidad de libre configuración de las condiciones comerciales del servicio a contratar, no cumpliendo los criterios de razonabilidad y proporcionalidad que deben acompañar la intervención estatal en la economía.

CRC/ Tal y como ampliamente se expuso en el documento de respuesta a comentarios en que se soportó la Resolución CRC 5111 de 2017, actualmente la CRC se encuentra desarrollando el proyecto regulatorio "*Hoja de ruta para la determinación del marco regulatorio de economía digital*", el cual tiene como objetivo analizar las nuevas dinámicas de los mercados digitales y las implicaciones de estas dinámicas en el marco regulatorio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Es así como actualmente no se cuenta con los insumos para determinar las condiciones que deben regir dichos mercados, por lo cual las modificaciones requeridas con ocasión de los resultados del análisis en mención, serán debidamente desarrolladas por parte de la CRC, atendiendo a las necesidades del mercado TIC.

Ahora bien, frente al servicio de televisión comunitaria, es de aclarar que, si bien con ocasión del proyecto regulatorio denominado "*Análisis de mercados audiovisuales en un entorno convergente*" se determinó que dicho servicio hace parte del mismo mercado del servicio de televisión por suscripción, sugiriendo que no deben existir diferencias regulatorias respecto de estos servicios, a su vez indica que la equivalencia de condiciones debe ser paulatina. Es así como atendiendo a estos criterios fue expedido un Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (el cual entra en vigencia el 1° de septiembre de 2017), incluyente para el servicio de televisión comunitaria, reconociendo la naturaleza de dicho servicio, la condición de asociado que tienen los usuarios, y sus demás particularidades.

Finalmente, respecto del comentario expuesto por DIRECTV, según el cual el contrato marco propuesto puede vulnerar la autonomía de la voluntad de las partes, es de aclarar que el modelo propuesto presenta las principales condiciones regulatorias que deben ser conocidas por los usuarios respecto de la prestación de los servicios de comunicaciones contratados, lo cual no obsta para que el operador incluya dentro del mismo sus condiciones comerciales particulares, así como las disposiciones específicas pactadas con el usuario. Es así como se evidencia que los elementos esenciales de dichos contratos resultan de libre negociación entre las partes, respetando así el principio de autonomía de la voluntad privada.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 12 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CLARO

Expresa que en el modelo de contrato propuesto se omitió la inclusión de algunas cláusulas que resultan fundamentales para garantizar la información y condiciones bajo las cuales se contrata el servicio. En virtud de lo anterior, relacionan las siguientes cláusulas para que sean consideradas dentro del proyecto:

- Empaquetamiento: A diferencia del Modelo de contrato de prestación de servicios móviles, en el presente modelo no se incluyó la posibilidad de seleccionar los servicios contratados (televisión, internet y telefonía fija). Esto dificulta el proceso comercial, en la medida que se desconoce que la regulación vigente admite expresamente la posibilidad de venta de servicios individuales, al igual que ofertas empaquetadas en duo play, triple play y multi play.

- Vigencia y prórroga automática: La ausencia de esta cláusula traslada al usuario innecesariamente, la carga de suscribir nuevos contratos cada vez que se aproxime la fecha de vencimiento del contrato de prestación de servicios.

- Conductas prohibidas: Sugieren que se incluyan enunciativamente algunas conductas prohibidas de aquellas consignadas en la regulación vigente de protección a los usuarios de servicios de telecomunicaciones o en defecto de ello que se incluya en el modelo una remisión expresa a la norma de la regulación, que las consagra.

- Comodato de los equipos entregados: Se debe tener en cuenta que no es usual realizar contrato de compraventa de los equipos requeridos para acceder a estos servicios. Por ello, resulta necesario que se incluya expresamente una cláusula que le informe al usuario, que la propiedad de los equipos es del PRST y que el usuario tiene derecho a su uso y goce, bajo un esquema de contrato de comodato.

Por otra parte, señalan respecto de las consideraciones de la resolución que, debe aclararse que aunque los servicios son accesibles en cuanto a su uso y goce, por toda la población sin distinción de edad, solo cuentan con capacidad para celebrar un contrato y obligarse los mayores de edad.

Manifiestan coincidir con el considerando del proyecto de resolución que se refiere a la simplificación del contrato como principal herramienta para el ejercicio de los derechos del usuario. Sin embargo, solicitan a la CRC que paralelo al ejercicio de derechos, se incluya una referencia expresa al cumplimiento de deberes del usuario.

CRC/ En atención al comentario planteado por CLARO es pertinente mencionar que:

(i) En lo atinente a empaquetamiento, el (modelo de contrato propuesto sí contempla la posibilidad de seleccionar los servicios contratados (televisión, internet y telefonía fija). En la cláusula "*El servicio*",

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 13 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

se establece la posibilidad de que se diligencien las casillas asociadas a cada uno de los servicios, de manera que, si selecciona más de un servicio, se estaría contratando de forma empaquetada. En cualquier caso, en la cláusula de "*Condiciones comerciales*", la cual puede ser diligenciada de manera libre por parte del operador, se podrán incluir las condiciones comerciales que estimen pertinente, en materia de planes y servicios.

(ii) Respecto de la vigencia del contrato y su prórroga automática, el comentario plantea que la ausencia de esta cláusula traslada al usuario innecesariamente, la carga de suscribir nuevos contratos cada vez que se aproxime la fecha de vencimiento del contrato de prestación de servicios, a efecto de lo cual se entiende que sugieren el establecimiento de la vigencia de forma indefinida. En atención a este comentario conviene recordar que el modelo de contrato propuesto, en su encabezado, contiene una casilla que permite al usuario marcar si está de acuerdo con la prórroga automática de su contrato, de no hacerlo, implica que ha manifestado su voluntad en el sentido de querer que su contrato se ejecute por un plazo de tiempo definido. Esta Comisión considera que la definición del plazo es un asunto que compete de manera exclusiva a las partes, en consecuencia, tratándose de un asunto propio de la autonomía de la voluntad privada, la CRC no puede definir de manera anticipada el plazo del contrato, para establecer su vigencia indefinida ni para fijar un plazo determinado. Al respecto, el Código Civil³³ establece respecto de obligaciones sujetas a plazo, que ni siquiera el juez, salvo por los casos definidos por la ley, podrá señalar plazo para el cumplimiento de una obligación, dando prevalencia a lo que establezcan de mutuo acuerdo las partes. En consecuencia, el modelo de contrato propuesto deja en cabeza de las partes la determinación de un plazo fijo o de una vigencia indeterminada. Esta posición es concordante con la Resolución CRC 4625 de 2014, mediante la cual se definió el modelo de contratos para servicios móviles.

(iii) En relación con la posibilidad de incluir las conductas prohibidas incluidas en la regulación o hacer una referencia a esta normatividad dentro del contrato, esta Comisión considera que estas disposiciones no deben incluirse en el modelo de contrato en la medida en que ya están dispuestas en la regulación general. Si bien existen reglas relevantes como la planteada en el comentario, en el marco de la metodología aplicada para la simplificación del modelo de contrato, en la etapa denominada "Destilación", esta Comisión identificó los elementos más importantes para el usuario al momento de adquirir los servicios, a efectos de lo cual no incluyó los relativos a conductas prohibidas, por el contrario, estableció en positivo las principales obligaciones en cabeza de los usuarios.

(iv) Respecto de la solicitud para que se incluya una cláusula que le informe al usuario que la propiedad de los equipos es del operador y que el usuario tiene derecho a su uso y goce, bajo un esquema de contrato de comodato, es importante precisar que el mecanismo jurídico para la entrega de equipos, es una definición que corresponde a las partes, en el ámbito de la autonomía de la

³³ ARTICULO 1551. DEFINICION DE PLAZO. El plazo es la época que se fija para el cumplimiento de la obligación; puede ser expreso o tácito. Es tácito, el indispensable para cumplirlo. No podrá el juez, sino en casos especiales que la Ley designe, señalar plazo para el cumplimiento de una obligación; solo podrá interpretar el concebido en términos vagos u oscuros, sobre cuya inteligencia y aplicación discuerden las partes.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 14 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

voluntad privada, de manera que los equipos necesarios para la prestación del servicio pueden ser entregados a título de comodato, arrendamiento, compraventa o cualquier otra modalidad que estimen pertinente. Por esta razón el modelo de contrato no hace referencia a este tipo de acuerdos. Las disposiciones relativas al título bajo el cual son entregados los equipos para la prestación de los servicios pueden ser incluidas en el aparte de libre disposición para los operadores. Este espacio está destinado para que se agreguen todas las especificaciones técnicas, condiciones o información que consideren relevante sobre sus servicios. En todo caso, el contenido incluido por el operador no podrá, bajo ninguna circunstancia, modificar, alterar, afectar, contravenir o dejar sin efecto las demás cláusulas del contrato, que hagan parte del formato previsto por la CRC.

Por otra parte, señala CLARO la necesidad de incluir una disposición relativa a la capacidad para la celebración de contratos. Al respecto debe mencionarse que estas normas están previstas en la legislación civil y son de obligatorio cumplimiento de manera general para cualquier relación de carácter contractual. En esta medida no es necesaria su inclusión en el modelo de contrato simplificado propuesto en el proyecto regulatorio.

Respecto de la necesidad de que incluyan una referencia expresa al cumplimiento de deberes del usuario, en la cláusula de "*Principales obligaciones del usuario*", se incluyen las disposiciones más relevantes a ser cumplidas por estos, a efectos de promover un adecuado uso del servicio y del cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

ETB

Manifiesta que los modelos en algunos casos pueden atentar de manera directa contra la autonomía de la voluntad, reconocido como un principio fundamental en la legislación nacional. Así las cosas, si bien resulta práctica la imposición de un modelo de contrato para la prestación de servicios, es absolutamente necesario que se dé la posibilidad a los operadores de incluir condiciones propias y particulares de la prestación de los servicios. Conforme a lo anterior, el derecho a la competencia debe ser garantizado por todos, y en tal virtud, mal haría el regulador en limitar o intervenir exageradamente en el acuerdo de voluntades y en la libertad de empresa defendida en la constitución nacional.

Señala que se vislumbra un interés de volver a una regulación y un mercado por servicios, situación que fue absolutamente reevaluada y derogada con la promulgación de la 1341 de 2009.

Adicional a lo señalado anteriormente, plantea la necesidad de tener presente que no todas las suscripciones de los contratos se realizan manera presencial y por lo tanto es necesario incluir la posibilidad de concretarse una relación contractual sin necesidad de la remisión de un documento físico.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 15 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CRC/ Frente a los comentarios de ETB, como se menciona en el documento soporte de la propuesta publicada y como fuera manifestado a lo largo del proyecto regulatorio por el cual se expidió la Resolución CRC 4625 de 2014, es importante reiterar que la presente propuesta de simplificación de contratos, respeta los elementos esenciales⁴ de los contratos de prestación de servicios que puedan ser suscritos entre operadores y usuarios, los cuales son de libre negociación entre las partes, dando prevalencia al principio de autonomía de la voluntad privada. Las partes tienen la posibilidad de definir los elementos esenciales del contrato, así como todas las especificaciones técnicas, condiciones o información que consideren relevante sobre sus servicios. Para estos efectos dispone del espacio de "Condiciones Comerciales" y del espacio destinado a la libre disposición por parte de los operadores. En consecuencia, no se limita de ninguna forma la autonomía de la voluntad privada o la libertad o la libre competencia.

Como se explicó desde el inicio del presente proyecto regulatorio, el cual tuvo como primer resultado la simplificación de contratos para servicios móviles, en todo momento se respeta el núcleo esencial de la libertad contractual. Es así como la CRC impone ciertas reglas que deben cumplir los operadores, las cuales se enfocan especialmente en dos puntos particulares: reglas de forma sobre la presentación del contrato y reiteración en el modelo de las disposiciones regulatorias actualmente vigentes. Estas reglas, no alcanzan a afectar el núcleo esencial de la libertad de los contratantes dado que los elementos esenciales del contrato de prestación de servicios de comunicaciones (tipo de servicio, condiciones de la prestación del servicio, duración del contrato, precio, forma de pago, servicios adicionales, etc.) se dejan a libre acuerdo de las partes, a partir de una oferta comercial autónoma del operador del servicio.

De esta manera, el modelo de contrato propuesto por la CRC solo retoma aquellas disposiciones contractuales que ya se encuentran dispuestas en la regulación y las plasma en el modelo de contrato en una redacción menos formalista y más sencilla, para facilitarle al usuario su análisis y toma de decisión. En esta línea, esta Entidad está regulando la forma en la que deben presentarse los acuerdos entre las partes y la información que por disposición de la misma regulación debe estar incluida dentro del contrato para que este sea más claro, simple y transparente. Imponer a los operadores la obligación de expresar las condiciones pactadas en el contrato de manera uniforme en ningún momento limita su libertad para ofrecer los servicios de comunicaciones bajo las condiciones comerciales que estimen pertinentes o restringe en modo alguno la competencia.

Frente al comentario según el cual "*se vislumbra un interés de volver a una regulación y un mercado por servicios*", considera esta Comisión que un planteamiento como ese carece por completo de fundamento. La presente iniciativa regulatoria no desconoce o pretende desconocer la Ley 1341 de 2009, ni su orientación hacia la desclasificación de servicios, ni del entorno convergente en el que fue

⁴ El Código Civil establece en su artículo 1501 que: "Se distinguen en cada contrato las cosas que son de su esencia, las que son de su naturaleza, y las puramente accidentales. Son de la esencia de un contrato aquellas cosas sin las cuales, o no produce efecto alguno, o degeneran en otro contrato diferente; son de la naturaleza de un contrato las que no siendo esenciales en él, se entienden pertenecerle, sin necesidad de una cláusula especial; y son accidentales a un contrato aquellas que ni esencial ni naturalmente le pertenecen, y que se le agregan por medio de cláusulas especiales".

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 16 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

concebido el régimen de protección a usuarios. En esta medida es claro que los operadores pueden configurar sus ofertas comerciales, de acuerdo con sus modelos de negocio, atendiendo la necesidad que se ha identificado de que el usuario conozca de manera sencilla los aspectos principales de su relación contractual y los elementos que motiven su decisión de contratar determinados servicios.

Por otra parte, en atención al comentario sobre la necesidad de tener presente que no todas las suscripciones de los contratos se realizan de manera presencial y por lo tanto es necesario incluir la posibilidad de concretarse una relación contractual sin necesidad de la remisión de un documento físico, como se dijo anteriormente, el presente proyecto regulatorio no desconoce la posibilidad de que los contratos se formalicen por vía electrónica o telefónica, según lo dispuesto en la legislación vigente.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Manifiesta que considera de vital importancia la iniciativa de simplificación que se pretende realizar, sin embargo señala la importancia de guardar coherencia con las disposiciones recientemente expedidas en la Resolución 5111 de 2017 a fin de que se permita la aplicación y evaluación de estas medidas sin que se implementen medidas adicionales a las allí establecidas.

CRC/ Al respecto es de mencionar que el presente proyecto regulatorio guarda estricta coherencia con lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017. Ahora bien, atendiendo a las modificaciones frente al contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión, con ocasión del acto administrativo resultado del presente proyecto regulatorio, se modificó dicha Resolución, respecto de las condiciones en que es suministrado a los usuarios el respectivo documento que contiene el contrato, cuando se presenten modificaciones frente al mismo o cuando se soliciten servicios distintos a los inicialmente contratados.

UNIVERSIDAD EXTERNADO

Considera importante que el contrato se adapte a la realidad del mercado, de manera que comprenda el ofrecimiento de servicios fijos y móviles en un solo paquete. Lo anterior, porque la combotización de ambos tipos de servicios representa aprovechamiento de economías de escala y alcance que se reflejan en las condiciones comerciales ofrecidas al usuario, las cuales deben ser especificadas en el contrato, por lo cual es ideal que estas circunstancias se evidencien en un único documento que comprenda todos los servicios convenidos.

Sugiere que la denominación del contrato se modifique a "Contrato Único de Servicios Mixtos", y se incorporen las disposiciones del contrato de servicios móviles.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 17 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CRC/ Si bien, con ocasión del presente proyecto regulatorio se analizó la posibilidad de incluir dentro de un mismo documento las condiciones de prestación de los servicios fijos y móviles, cuando los mismos sean contratados dentro de un paquete, se evidenció que, atendiendo a las diferentes condiciones y características de estos, dicha compilación podría generar una potencial confusión para el usuario, y dificultar el entendimiento y claridad que se pretende brindar con ocasión de la expedición de los contratos marco de prestación de servicios de comunicaciones.

Atendiendo a esta situación, con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017 (la cual entrará en vigencia a partir del 1° de septiembre de 2017), fue eliminada la exigencia dispuesta en la Resolución CRC 3066 de 2011 frente al empaquetamiento de servicios, según la cual cuando los servicios fueran contratados dentro de un paquete, debería existir un único contrato. Es así como desde el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se contempla la posibilidad de celebrar varios contratos ante el ofrecimiento de un paquete de estos servicios.

2. ARTÍCULO 1. OBJETO

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

3. ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

CLARO

Solicita que el contrato simplificado aplique no solo para usuarios de servicios de telecomunicaciones y audiovisuales tradicionales fijos y móviles, sino a todos aquellos que usuarios acceden a los mismos a través de cualquier plataforma (OTT).

Por otra parte, indica que teniendo en cuenta que el régimen de protección de usuarios recientemente expedido cuenta con normas respecto a la prestación del servicio de televisión comunitaria, este servicio también deberá contar con un modelo de contrato simplificado para su prestación.

Señala que el modelo de contrato debe aclararse para contemplar servicios empaquetados por parte de diferentes proveedores, incluyendo servicios fijos y móviles.

CRC/ Frente al sentido de estos comentarios, en el numeral 1 del presente documento, la CRC presenta de forma detallada sus consideraciones y por lo mismo no se acoge la observación.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 18 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

4. ARTÍCULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.

SIC

Manifiesta que, salvo el caso de los nuevos usuarios, no resulta del todo clara la forma en que las modificaciones contractuales serán incorporadas de cara al nuevo formato, teniendo en cuenta que en ninguno de estos casos se da por terminado un contrato para dar paso a uno nuevo.

En ese sentido, cabe preguntarse si la forma en la que se encuentra redactada la disposición dentro del proyecto regulatorio, daría lugar eventualmente a que existan coetáneamente dos contratos rigiendo la misma relación negocial. Si esa no es la intención del regulador, sugiere añadir expresamente que cualquier modificación — para el caso de los contratos vigentes — tendrá como efecto inmediato la necesaria y obligatoria sustitución del contrato anterior, por el nuevo modelo.

CLARO

Señala que la renovación automática por cumplimiento de la vigencia pactada está consagrada en los contratos vigentes, motivo por el cual no implicaría una modificación de la relación jurídica y/o comercial entre las partes. En este sentido no comparten la apreciación de la CRC de que esta situación implica el cambio de contrato, ya que estaría infringiendo el acuerdo de voluntades vigente entre las partes. De conformidad con lo expuesto solicitan eliminar el concepto de "renovación automática por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada", de las causales para la implementación del contrato simplificado.

Señala que si no se tiene en cuenta lo anterior, por ejemplo, se dejarían sin vigencia las cláusulas de permanencia vigentes mayores a 1 año y por conceptos diferentes al cargo por conexión, en virtud de lo consagrado en el artículo 6 de la Resolución CRC 4930 de 2016.

TIGO UNE

Manifiesta que 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. Indica que estas condiciones, aseguran una adecuada implementación de la norma, y permite guardar la seguridad jurídica para las partes.

Por otra parte, señala que estas condiciones anexas, no es necesario volverlas a remitir, en caso que, por solicitud del usuario, se modifiquen las condiciones del contrato.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 19 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CRC/ En atención al comentario de la SIC, es pertinente mencionar que la implementación del nuevo modelo de contrato no reemplaza el acuerdo previo de las partes en relación con las condiciones esenciales del contrato, las cuales han sido pactadas entre estas en ejercicio de su autonomía contractual, por lo que deberán recogerse en el nuevo modelo de contrato. Dicho de otro modo, el modelo de contrato simplificado reemplaza en su forma el contrato anterior, preservando las condiciones como tipo de plan, servicios contratados, precio, forma de pago, cláusulas de permanencia, etc., las cuales han sido previamente acordadas y que deberán ser incorporadas en el nuevo modelo de contrato. La actualización del modelo de contrato para relaciones contractuales vigentes tendrá lugar cuando 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. Lo anterior tendrá el efecto de sustituir en la forma el contrato anterior, por el nuevo modelo de contrato previsto en la regulación.

En esta medida, respecto del comentario de CLARO, según el cual con la implementación del contrato frente a relaciones contractuales vigentes, ante eventos de renovación automática por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada, con la implementación del nuevo modelo se dejan sin vigencia las cláusulas de permanencia mínima vigentes mayores a 1 año pactadas de conformidad con la regulación anterior y por conceptos diferentes al cargo por conexión que estuvieren vigentes entre las partes, es importante reiterar que la actualización del modelo no implica un cambio en las condiciones pactadas previamente entre operador y usuario. En este caso el nuevo modelo deberá recoger lo acordado entre las partes en ejercicio de su autonomía de la voluntad contractual. En esta medida, los acuerdos alcanzados entre las partes, como ocurre en el caso de las cláusulas de permanencia anteriores que se suscribían en un anexo al contrato, se continuarán ejecutando hasta el cumplimiento de su vigencia, con base en la regulación vigente al momento de su formalización.

5. ARTÍCULO 4. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 2.1.3.2. DEL CAPÍTULO 1 DEL TÍTULO II DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016 (MODIFICACIONES AL CONTRATO)

CLARO

Considera que para el usuario de servicios fijos ha sido una buena práctica el contar con la constancia de las modificaciones del contrato, sin que esto implique el envío de todo el contrato, ya que le permite evidenciar claramente los cambios realizados. Por lo cual, solicita que se permita al operador el envío (por medios físicos o electrónicos) de la constancia de la modificación en los términos de la regulación vigente, o del contrato, según elija el usuario.

ETB

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 20 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Indica que la redacción propuesta representa una carga desproporcionada no solo para el operador sino incluso para el mismo usuario, pues finalmente lo que hoy se pretende es que haya una facilidad en la relación contractual con los operadores, que los usuarios puedan acomodar los planes y sus contratos a las necesidades propias de sus servicios contratados y con estas medidas lo único que se logra es perjudicar a los sujetos relevantes y sin lugar a dudas a los usuarios contratantes. Señala que este tipo de trámites se hacen en su mayoría vía call center o portal, lo que de mantener la obligación de remitir el contrato, generaría una carga desproporcionada y unos tiempos adicionales que con la simple notificación del cambio, el almacenamiento de los soportes respectivos y la información en la factura, resulta suficiente para el conocimiento de los cambios por las partes interesadas, sin la necesidad de remitir más formatos y papeleos que resultan improcedentes e irrelevantes para la relación contractual.

TIGO UNE

Considera 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. 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.

DIRECTV

Solicita que las modificaciones al contrato marco puedan realizarse por medio electrónico y ser informadas a través de la factura.

CRC/ Frente a estos comentarios, es importante aclarar en primer lugar que el presente proyecto regulatorio guarda estricta coherencia con lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017. Sin embargo, atendiendo a las modificaciones frente al contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión que se realizarán con ocasión del acto administrativo que se expida con ocasión de este proyecto, resultó necesario realizar una modificación a dicha Resolución, respecto de las condiciones en que es suministrado el respectivo documento que contiene el contrato a los usuarios, cuando se presenten modificaciones frente al mismo.

Por otra parte, es de mencionar que tal y como se desarrolló en el numeral 1 del presente documento, si bien el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción puede ser suscrito en medio físico, también existe la posibilidad de formalizar este acuerdo por los distintos medios establecidos en la normatividad vigente, lo importante es que el usuario siempre cuente con una versión actualizada de su contrato a efectos de que pueda conocer sus derechos y obligaciones.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 21 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Ahora bien, a efectos de brindar claridad y mantener la integridad del documento que contiene las condiciones contractuales, es obligación de los operadores, cada vez que se realice una modificación respecto de dichas condiciones, entregar durante el período de facturación siguiente a la solicitud, a través del medio físico y/o electrónico, según elija el usuario, la totalidad de las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio solicitado o la modificación del servicio inicialmente contratado, las cuales constituyen una modificación del contrato, razón por la cual atendiendo a las características de este nuevo contrato marco de servicios de comunicaciones fijas, y a la seguridad y claridad que se pretende brindar al usuario, respecto de las condiciones que rigen su relación con el operador, cualquier modificación al mismo, requiere la remisión de todo el contrato con la inclusión de las nuevas condiciones pactadas. Lo anterior dado que el propósito de esta regulación es que el usuario pueda tener en un solo documento las condiciones generales del servicio, de manera que pueda leer, entender y recordar las principales condiciones, obligaciones y derechos que rigen su relación contractual con los operadores de servicios de comunicaciones, de manera previa a la celebración del contrato, durante el mismo y a la finalización de este.

6. ARTÍCULO 5. MODIFICACIÓN DEL ARTÍCULO 2.1.10.3. DEL CAPÍTULO 1 DEL TÍTULO II DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016 (SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS)

TIGO UNE

Indica que esta medida ya fue debidamente incorporada en la reciente modificación del Régimen de Protección de Usuarios, y contenida en el artículo 2.1.10.3.

CRC/ El presente proyecto regulatorio guarda estricta coherencia con lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017. Sin embargo, atendiendo a las modificaciones frente al contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión, con ocasión del acto administrativo resultado del presente proyecto regulatorio se realizó la modificación a dicha Resolución, respecto de las condiciones en que es suministrado al usuario el respectivo documento que contiene el contrato, cuando se presente la solicitud de servicios adicionales a los inicialmente contratados.

7. ARTÍCULO 6. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. COMENTARIOS GENERALES RESPECTO DEL ANEXO.

AZTECA

Propone que las condiciones particulares de cada contrato entre el operador y el usuario sea tratado como documento aparte y anexo a las condiciones generales, y en línea con esto sugiere:

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 22 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Que el literal a. aplique para la solicitud de los usuarios referidas a las condiciones particulares de su contrato y las modificaciones al mismo y estas no deban ser publicadas en la página web, teniendo en cuenta el volumen de las mismas y dado que contendrán información personal de los usuarios que no debe ser expuesta al dominio público.

- Que las condiciones generales del contrato, estén disponibles permanentemente a través de todos los medios de atención a los usuarios, incluida la página web, de manera abierta y pública.

CCIT

En relación a las obligaciones contenidas dentro del literal a) de este artículo, considera importante que la Comisión tenga en cuenta que las modificaciones que surjan dentro de los contratos, inicialmente pactados entre los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y los usuarios, hacen parte de las operaciones comerciales habituales de los prestadores de servicios y en razón de ello se generan constantemente cambios de programación, tecnología, entre otros. Indica que el formalizar estos cambios de manera taxativa dentro de los contratos, traería como consecuencia una sobre carga en los costos para las compañías, así como para aquellos usuarios que deban devolver documentación debidamente diligenciada y que se encuentren en poblaciones rurales.

CLARO

Solicita que se permita el acceso al usuario al contrato actualizado, a través de la página web del proveedor y/o de la aplicación o medio tecnológico que para ello disponga el operador, o en su defecto sugiere aclarar en el documento de respuesta a comentarios, que el acceso por la APP equivale a la consulta a través de la página Web.

DIRECTV

Manifiesta que las modificaciones a los contratos inicialmente pactados hacen parte de las operaciones comerciales habituales de los prestadores de servicios de comunicaciones. Señala que en el caso particular de DIRECTV mensualmente se realizan cerca de 48.000 cambios por parte de los usuarios en los paquetes de programación y las tecnologías contratadas. Indica que el formalizar estos cambios de manera exclusiva a través de medios físicos implicaría altos costos para la compañía, esto sin mencionar las implicaciones que tiene para el usuario devolver la documentación pertinente debidamente firmada por ejemplo en el caso de un usuario que se ubique en una población rural o de difícil acceso.

Por esta razón, propone 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 integra información del usuario.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 23 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ETB

Indica que la obligación de mantener disponible la versión actualizada del contrato en la página web, en la actualidad ya se cumple, no obstante el hecho de actualizar las modificaciones surtidas usuario por usuario, de las condiciones pactadas y remitir el contrato con dichas modificaciones se entiende suplido con el envío de la información en la factura de servicios de telecomunicaciones.

Manifiesta que el hecho de mantener disponible en la página web las últimas versiones de los contratos personalizados por usuarios, genera unas cargas de tecnología, sistemas, almacenamiento y gestión con las que en la actualidad no cuenta ETB, lo cual implica grandes inversiones de tiempo y capacidad que no van a lograr ser surtidas en su totalidad en el plazo que la iniciativa lo requiere. Así las cosas, solicita replantear este punto y si es posible eliminarlo de la propuesta o hacer los ajustes respectivos teniendo en cuenta la situación de los proveedores y de muchos de los usuarios que no se registran, ni activan la cuenta en la página del operador, siendo esto más complicado para los servicios fijos.

Señala que, por su parte, cuenta con la información requerida de los contratos en sus sistemas y archivos presta a los requerimientos que puedan presentar los usuarios en cumplimiento de la relación contractual. Pero indica que el hecho de hacerlo automático, tal y como lo propone la iniciativa, se generan cargas que no se compadecen con los derechos, ni con las necesidades de los usuarios.

En cuanto a los anexos mencionados en la parte final previa al formato, pregunta si se va a requerir ¿una firma por cada anexo? ¿Se puede incluir en un mismo anexo todas las cláusulas mencionadas en esta parte del formato? ¿Es necesario mantener el mismo esquema de letra y distribución en los anexos?

TIGO UNE

Indica 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.

Señala que 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 2.1.2.2.2 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.

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

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 24 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- 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.

Manifiesta que 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.

CRC/ En consideración a que es un derecho, no solamente de los usuarios de servicios de comunicaciones sino de cualquier parte en una relación contractual, contar con la información completa y actualizada de su contrato, se ha considerado necesario, como fuera también establecido respecto de los contratos para servicios móviles, que los operadores mantengan disponible la versión actualizada del contrato, incluso cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, de modo que pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Con este propósito los operadores deberán contar con los siguientes mecanismos para que el usuario pueda acceder a su contrato vigente: a) Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los medios de atención definidos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones; b) A través de consulta en la página Web del operador, ingresando con su cuenta de usuario.

Respecto del comentario de CLARO, es completamente válido y alineado con la regulación, poner a disposición de los usuarios el contrato vigente, mediante la página web y además mediante cualquier aplicación o medio tecnológico que para ello disponga el operador.

En relación con el comentario de ETB en el que pregunta si se va a requerir una firma por cada anexo, si se puede incluir en un mismo anexo todas las cláusulas mencionadas, y si es necesario mantener el mismo esquema de letra y distribución en los anexos, es pertinente mencionar que la forma de estos anexos puede ser definida de manera libre por los operadores. En este anexo únicamente se deben incluir las disposiciones que por ley o normatividad vigente se deban incluir en contratos de comunicaciones, para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en (i) el Decreto 1524 de 2012 orientadas 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; (ii) las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y; (iii) la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 25 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Los 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, por lo que 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. En esta línea, para atender la consulta de TIGO UNE, la normatividad relacionada con 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 y la Ley 1266 de 2008, se puede incluir en el referido anexo.

7.1. COMENTARIOS TEXTO ENCABEZADO Y CLÁUSULA "EL SERVICIO".

AZTECA

Solicita que se señale el plazo máximo establecido en la Resolución 5111 de 2017, en cuanto a que este no puede ser superior a 15 días hábiles, salvo en eventos de caso fortuito o fuerza mayor. Esto teniendo en cuenta que, a la luz de la disposición antes anotada, entre el usuario y el operador puede modificarse el término para la instalación de los servicios en documento separado del contrato, propone que esta disposición sea incluida en un documento de condiciones particulares.

Por otra parte, se solicita que la vigencia del contrato inicie a partir de la fecha de instalación y recibo a satisfacción del servicio, que es cuando se comienza a facturar el servicio estando este operativo, y no se tome como fecha de inicio de la vigencia del contrato la fecha de la suscripción del mismo.

CLARO

Solicita que incluya una vigencia estándar del contrato de 12 meses contados a partir de la fecha de instalación, y no de la firma del contrato, por cuanto desde la instalación se materializan la mayoría de obligaciones entre las partes.

Asimismo, manifiestan que es necesario que se elimine el campo para incluir la fecha de instalación, y la afirmación de que "el plazo máximo es de 15 días hábiles" para evitar confusión al suscriptor, ya que este término puede variar por caso fortuito o fuerza mayor, o por acuerdo entre las partes.

Finalmente, señala que todos los servicios públicos tienen incluida una cláusula de renovación automática, ya que por su naturaleza es menos riesgoso incluirla, que dar por terminado el contrato a los 12 meses. Al ser esta una cláusula nueva para los usuarios y exclusiva para servicios TIC y de TV, podría tener un alto impacto para el usuario que la pacte y se olvide de su existencia, y a los 12 meses se le cancelen los servicios, o que por un error en el diligenciamiento no se marque la casilla. Indica que la posibilidad de terminación del contrato por parte de los usuarios en cualquier momento, es una salvaguarda suficiente para que el usuario cuente con un mecanismo y plazo idóneo para

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 26 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

terminar el contrato (por cualquier medio de atención y antes de 3 días hábiles al corte de facturación).

Respecto de la cláusula "El Servicio", solicita modificar el contenido de esta temática por cuanto es muy general, y no permite contar con los elementos esenciales que se requieren por parte del operador y el usuario, para la adecuada contratación de los servicios.

Asimismo, señala que se debe eliminar (i) la afirmación "usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado", por cuanto esta obligación se encuentra contemplada en el ítem de principales obligaciones del usuario, y (ii) la fecha de activación del servicio, ya que como se expuso anteriormente, el término puede variar por caso fortuito o fuerza mayor, o por acuerdo entre las partes.

EMCALI

Respecto al encabezado propuesto en el contrato modelo, manifiesta que la vigencia del contrato debería señalarse como indefinida. Esto considerando que como se establece en la regulación, el usuario es libre de retirarse en cualquier momento, siempre y cuando exista una solicitud expresa de su parte, no obstante, el limitar la vigencia del contrato a meses, generaría un esfuerzo adicional tanto en el usuario como en el operador, quienes se verían en la necesidad de celebrar nuevos contratos al vencimiento del término inicialmente pactado, esto en el evento en el que el usuario decida no llenar el espacio de la prórroga automática indefinida.

TIGO UNE

Sostiene que la indicación a pago mínimo mensual es confusa y genera incongruencias con el deber de pago oportuno por los servicios contratados. Sugiere el cambio de la redacción eliminando la palabra "mínimo" quedando así: "pagará mensualmente".

Indica que es irrelevante la inclusión de la casilla de verificación de renovación sucesiva y automática. Señala que 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.

Respecto de la cláusula "El servicio", sugiere 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. Señala que 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

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 27 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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

Sostiene que es necesario que, en el formato, queden incorporadas expresamente estos elementos regulatorios: velocidad contratada, determinación sí es banda ancha y si es ilimitado o no.

Solicita que se incluya la posibilidad de modificar el plazo cuando se presente fuerza mayor, caso fortuito o aquellos que impidan la instalación por causa del usuario.

CRC/ Respecto del plazo para el inicio de la prestación de servicios, que de acuerdo con la regulación vigente (artículo 2.1.4.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016) es de 15 días hábiles, el contrato propuesto señala este plazo como referencia para el usuario, en consideración a que es la regla general. El Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, establece que el operador debe iniciar la prestación del servicio dentro de este plazo, que se cuenta desde el momento en que el usuario contrate el servicio, salvo eventos de fuerza mayor, caso fortuito, o aquéllos que impidan la instalación por causa del usuario. Agrega la regulación que este término podrá ser modificado por acuerdo entre el usuario y el operador, en cuyo caso dicho acuerdo deberá constar en documento separado del contrato. Por considerar que el establecimiento de un plazo diferente no es la regla general sino la excepción, no se incluyen dentro del modelo de contrato disposiciones relativas al cambio de dicho plazo por situaciones excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor ni respecto de la posibilidad que se tiene de pactar por separado un plazo diferente en el contrato.

En atención a los comentarios orientados a que se tome como fecha de inicio el día de la instalación y recibo a satisfacción del servicio, que es cuando se comienza a facturar el servicio estando este operativo, comentario que también fue recogido en las mesas de trabajo adelantadas por la CRC, se encuentra que, como se expresó anteriormente, la vigencia del contrato y en consecuencia el momento en que este se empieza a contar, es un elemento que debe ser definido por las partes, se suprimió del contrato el aparte "*fecha firma contrato*", con el propósito que las partes en ejercicio de su autonomía de la voluntad señalen la fecha de inicio que estimen pertinente.

Respecto de la solicitud de eliminar la casilla de aceptación de la renovación automática, a efectos de que la vigencia del contrato sea indefinida, se reitera que la definición del plazo es un asunto que compete de manera exclusiva a las partes. En consecuencia, tratándose de un asunto propio de la autonomía de la voluntad privada, la CRC no puede definir de manera anticipada el plazo del contrato, para establecer su vigencia indefinida ni para fijar un plazo determinado. En consecuencia, el modelo de contrato propuesto deja en cabeza de las partes la determinación de un plazo fijo o de una vigencia indeterminada.

En atención a los comentarios recibidos respecto del aparte denominado "*El servicio*", es importante mencionar que en este recuadro se incluye de manera simple y enunciativa los servicios que adquiere

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 28 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

el usuario, sin perjuicio de que en el espacio de "*Condiciones comerciales*", se incluya el detalle de los servicios y condiciones contratados.

En lo que se refiere a la afirmación "*usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado*" del encabezado, este hace parte del resumen previsto al inicio del contrato para que el suscriptor del mismo, en un solo recuadro, pueda tener una idea de lo que está contratando. Esto sin perjuicio de que se repita dentro del listado de obligaciones por ser su obligación principal.

Respecto de la fecha de activación del servicio, esta se incluye a efectos de que entre las partes exista claridad respecto de las obligaciones que se pactan. Si un usuario contrata un servicio, es apenas elemental que pueda saber cuándo se activará. Esto sin desconocer la posibilidad excepcional de eventos de caso fortuito o fuerza mayor.

La indicación "*pagará mínimo mensualmente*" se incluye con el propósito de que el usuario sepa cuál es su obligación de pago recurrente. No se estableció "*pagará mensualmente*", en consideración a que pueden darse casos de servicios adicionales no periódicos, lo que sí podría generar confusión en el usuario.

Respecto de clientes corporativos, será necesario validar la aplicación del Régimen de Protección a Usuarios según la negociación que se adelante para la prestación de servicios y si se cumple con las condiciones para ser excluido de la aplicación del régimen, caso en el cual las partes podrán definir el modelo de contrato que regirá su relación.

Finalmente, en relación con la necesidad de incorporar elementos regulatorios como velocidad contratada, determinación sí es banda ancha y si es ilimitado o no, estas condiciones deberán incluirse en el aparte de "*Condiciones comerciales*", espacio en el cual los operadores pueden configurar libremente su esquema comercial de servicios.

7.2. CLÁUSULA "INFORMACIÓN DE SUSCRIPTOR".

EMCALI

Solicita que, en el formato propuesto, no solo se deje el espacio para la dirección de residencia del suscriptor, sino también es necesario que se especifique la dirección en la cual se prestará o instalará el servicio, así como también indica que es importante aclarar si el usuario tiene una actividad residencial, comercial o industrial.

En el mismo sentido, considera importante que se proporcione dentro del modelo, un cuadro para los valores y características de los servicios adicionales, pues solo se menciona en la parte superior del modelo.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 29 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CLARO

Con respecto al presente aparte, solicita:

- La numeración del contrato debe ser un consecutivo pre-impreso, esto facilita la interacción y respuesta a diferentes requerimientos de Interventorías y de autoridades competentes.
- Se elimine la referencia a la línea o número de usuario de Internet, ya que el momento de la venta no se cuenta con esta información.
- Incluir campo Nombres y Apellidos/ Empresa, ya que este formato aplicaría a personas naturales y jurídicas.
- Separar campo con tipo de documento de identidad e independiente del número del documento. En identificación falta discriminar tipología del documento de identificación (CC-CE-NIT-NE-PP-PD), con su lugar y fecha de expedición.
- Se solicita cambiar e-mail por correo electrónico, e incluir campo para teléfonos de Contacto (Móvil — Fijo), y estrato. Es importante contar con el campo de estrato ya que existen diferentes impuestos, subsidios y demás que dependen de esta variable.
- En el campo de dirección se separare la dirección de instalación del servicio y de correspondencia, con su respectivo municipio y departamento.

TIGOUNE

Solicita 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.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

En ítem Información del Suscriptor, se debe tener en cuenta que para el campo Línea o número de usuario de Internet, se desconocen en el momento de la solicitud del cliente, después de ingresada la solicitud del producto (línea básica, banda ancha) se asigna el número de línea que se le va a instalar al cliente o el usuario internet.

CRC/ Se acoge el comentario tanto de EMCALI como de CLARO orientado a incluir la dirección en la cual se prestará o instalará el servicio, además de la dirección de residencia del suscriptor.

Respecto del comentario de EMCALI referido a proporcionar un cuadro para los valores y características de los servicios adicionales, no se considera necesario incluir dicha información en la casilla referente a información del suscriptor, toda vez que esta información se contempla en la casilla que define "El Servicio" y adicionalmente puede ser incluida en el espacio de "Condiciones comerciales". Así mismo, tampoco se considera relevante aclarar si el usuario tiene una actividad residencial, comercial o industria, toda vez que dicha información sería relevante frente a los servicios corporativos, lo cual se podrá aclarar en el recuadro correspondiente a condiciones comerciales, o en

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 30 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

el espacio de libre disposición, respecto de usuarios residenciales se ajustará el formato para que se incluya el estrato en el que se prestan los servicios.

Se tuvieron en cuenta los comentarios de CLARO respecto a que (i) la numeración del contrato sea un consecutivo pre-impreso, (ii) la eliminación de la referencia a la línea o número de usuario de Internet, (iii) incluir la opción correspondiente a persona jurídica, (iv) estrato, (v) incluir la expresión correo electrónico, y (vi) en el campo de dirección se separare la dirección de instalación del servicio y de correspondencia, con su respectivo municipio y departamento.

No se considera necesario separar campo con tipo de documento de identidad e independiente del número del documento, es suficiente con incluir la referencia genérica. Al respecto, es importante recordar que la razón de ser del proyecto es precisamente simplificar en la mayor medida posible las disposiciones del contrato único de prestación de servicios fijos de comunicaciones.

7.3. CLÁUSULA "CONDICIONES COMERCIALES".

CLARO

Señala que la propuesta no permite que el usuario identifique el valor total del paquete.

Indica que se debe incluir el campo total a pagar por tarifa plena, total a pagar con promoción o tarifa especial, observaciones, promoción y vigencia.

Solicita que se especifiquen los pagos por una sola vez, y los periódicos.

CCIT

Señala que se debe informar al usuario la tarifa del servicio empaquetado, lo que no es posible realizar con la propuesta actual.

ETB

Manifiesta que no se entiende por qué se separa la prestación por servicios, teniendo en cuenta que hoy la mayoría de los operadores prestan los servicios de manera empaquetada y con un único valor dependiendo de los servicios a contratar.

TIGO UNE

Considera que es importante que el espacio de condiciones comerciales permita definir adecuadamente este tipo de ofertas de paquete de servicios. También la posibilidad de que se indique en el contrato si el servicio consiste en un paquete de servicios, información del único precio y de los

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 31 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

servicios agregados en el paquete; información del operador que será responsable de la atención del usuario relacionada con los servicios del paquete.

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

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

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.

CRC/ Se tuvieron en cuenta los comentarios en el sentido en que el cuadro que contiene la presente cláusula se va a dejar en blanco, con el fin de que los operadores PRST lo diligencien de manera libre. Es así como este espacio será de libre diligenciamiento por parte del operador, quien, atendiendo a los servicios y condiciones pactadas con el usuario, podrá estructurar su oferta comercial libremente. Lo anterior, teniendo en cuenta que los operadores tienen libertad para determinar las condiciones de su oferta comercial, siempre y cuando no vulneren los derechos de los usuarios.

7.4. CLÁUSULA "PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO".

EMCALI

Solicita que se describan además de las señaladas, las siguientes: *a. "informarse adecuadamente del plan contratado antes de firmar el contrato"; b. "informar sobre cualquier falla que tenga el servicio al operador; c. "hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador".*

CCIT

Considera que dentro de estas obligaciones debería añadirse la siguiente propuesta de redacción de texto: "7) Al terminar el contrato, se debe restituir los equipos de propiedad del operador."

Lo anterior en virtud de que en ocasiones los equipos a través de los cuales se presta el servicio son entregados en calidad de arriendo al usuario, por lo que es necesario que quede consignado dentro del contrato.

DIRECTV

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 32 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Sugiere que quede incluida en el contrato, la obligación de restituir los equipos propiedad del operador. El usuario está en la obligación de restituir al operador los equipos de su propiedad. Si no los devuelve, este se hace cargo de su pérdida y puede llegar a ser reportado como deudor moroso por dicho valor ante las centrales de riesgo del sistema financiero.

METROTEL

Sugiere incluir en las obligaciones del usuario, la obligación de informar cualquier falla en la prestación del servicio.

CLARO

Solicita que se incluyan como obligaciones: En el numeral primero pagar "oportunamente" por los servicios prestados (...) y; Reportar oportunamente las fallas del servicio.

TIGO UNE

Solicita incluir las siguientes obligaciones: i) Cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato y ii) Hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador.

TELEBUCARAMANGA

Sugiere incluir en las obligaciones del usuario, la obligación de informar cualquier falla en la prestación del servicio.

CRC/ Frente a las propuestas presentadas respecto de la inclusión de algunas obligaciones adicionales a las inicialmente planteadas en el proyecto de resolución, esta Entidad considera que en el contrato se incluyen las principales obligaciones que debe atender el usuario en la ejecución del mismo, razón por la cual obligaciones tales como: informarse adecuadamente del plan contratado antes de firmar el contrato, hacer uso adecuado y de forma respetuosa de los medios de atención dispuestos por el operador y cumplir los términos y condiciones pactados en el contrato; son deberes ya incluidos en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, por lo cual no se considera necesario adicionarlos en el contrato único de prestación de servicios de comunicaciones fijos, atendiendo adicionalmente que en este documento se debe presentar la información más relevante, lo cual no implica que el usuario pueda desconocer la totalidad de obligaciones que tienen con ocasión de la regulación vigente.

Ahora bien, frente a la propuesta de adicionar en el numeral primero la expresión pagar "oportunamente" por los servicios prestados, se acoge la misma razón por la cual se modificó el numeral 1) de la presente cláusula, la cual quedó de la siguiente manera:

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 33 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- 1) *Pagar oportunamente los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento.*

Respecto de la obligación sugerida en relación con la entrega de los equipos al terminar el contrato, es importante recordar que los operadores tienen la libertad para escoger la figura contractual (ej.: comodato, arriendo, compraventa, o cualquier otro mecanismo) en virtud de la cual entregan a los usuarios los equipos, lo anterior, en ejercicio de los principios de autonomía de la voluntad privada y la libertad contractual. En consecuencia, podrán incluir estas obligaciones en el espacio en blanco destinado a que los operadores incluyan disposiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación.

7.5. CLÁUSULA "CALIDAD Y COMPENSACIÓN".

AZTECA

Solicita que se establezca que la compensación por falta de disponibilidad en el servicio solo aplica para casos imputables al operador y no será aplicable compensación alguna en casos de fuerza mayor o caso fortuito o por situaciones atribuibles al usuario o a terceros.

EMCALI

Indica que es necesario aclarar que la compensación aplicará cuando se trate de fallas por la deficiencia en el servicio imputables al operador.

CLARO

Solicita aclarar que el valor compensado se reflejará en la facturación siguiente a la ocurrencia del evento que la originó. Adicionalmente, sugiere modificar la redacción para que no se hable de "deficiencia" (en negativo), sino de indisponibilidad de la prestación del servicio, en los términos consagrados en la Resolución CRC 5050 de 2016.

TIGO UNE

Solicita que se señale que se compensará por las deficiencias en la prestación del servicio conforme con las condiciones definidas por la CRC.

CRC/ Atendiendo a los comentarios presentados y a que los mismos se encuentran en línea con las condiciones dispuestas en el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 34 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Servicios de Comunicaciones, el cual entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, se ajustó el texto de la cláusula denominada "Calidad y Compensación", la cual quedó de la siguiente manera:

"Cuando se presente indisponibilidad del servicio o este se suspenda a pesar de su pago oportuno, lo compensaremos en su próxima factura. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: www.operador.com/indicadores de calidad"

Respecto de los comentarios tendientes a la inclusión de eventos de fuerza mayor o caso fortuito, esta posibilidad está comprendida por la aplicación general de la Ley y de la Regulación, con lo cual no se hace necesaria su inclusión de manera particular en el contrato objeto de estudio.

7.6. CLÁUSULA "CESIÓN"

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

7.7. CLÁUSULA "MODIFICACIÓN"

EMCALI

En el aparte de modificaciones, se solicita adicionar lo siguiente *"no obstante, usted tiene derecho en cualquier momento a la modificación del plan escogido. El nuevo plan será activado en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles antes del corte de facturación."*

CLARO

Con respecto al presente aparte, solicita eliminar la referencia a "este contrato", ya que la filosofía del mismo artículo es indicar como el mismo puede ser modificado, hecho que podría realizarse a través de los diferentes canales de atención, informando posteriormente las modificaciones.

CRC/ Respecto del comentario de EMCALI, se ajustará la redacción del contrato para hacer claridad en el sentido que, en caso de modificaciones de planes, el nuevo plan le será prestado al usuario en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto deberá presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 35 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Se atendió la sugerencia de CLARO en el sentido de eliminar la referencia a “este contrato”, en aras de proporcionar mayor claridad para el usuario, ya que la aceptación de servicios puede darse a través de diferentes canales de atención, con posterioridad a la suscripción del contrato.

De acuerdo con lo anterior, la presente cláusula quedó de la siguiente manera:

“Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente. Si esto ocurre tiene derecho a terminar el contrato, incluso estando vigente la cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto. No obstante, usted puede en cualquier momento modificar los servicios contratados. Dicha modificación se hará efectiva en el periodo de facturación siguiente, para lo cual deberá presentar solicitud de modificación por lo menos con 3 días hábiles antes del corte de facturación.”

Ahora bien, tal y como lo evidencia EMCALI, siendo la modificación de los servicios o planes contratados, una modificación del contrato, y en aras de generar mayor claridad no solo en el contrato de prestación de servicios de comunicaciones, sino a su vez en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios, se procedió a modificar el artículo 2.1.10.5. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de indicar que cuando se modifique el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato con los ajustes pertinentes. Es así como el mencionado artículo quedó de la siguiente manera:

“MODIFICACIÓN DE PLANES. El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación se dará en el siguiente periodo de facturación.

A más tardar durante el periodo de facturación siguiente a aquél en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar.”

7.8. CLÁUSULA “SUSPENSIÓN”.

EMCALI

Considera pertinente adicionar que *“Si existe una cláusula de permanencia mínima el periodo de esta se prorrogará por el tiempo que duro la suspensión”*. De igual forma sugiere aclarar que los 2 meses son continuos o discontinuos.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 36 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

TIGO UNE

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

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Propone que frente a la solicitud de suspensión del servicio se tenga en cuenta un plazo de 3 días hábiles de antelación al corte del ciclo de facturación, plazo que ha sido adoptado por la CRC en la resolución 5111 de 2017 en los artículos 21.8.3 respecto de la terminación del contrato; 2.1.8.4 respecto de la cancelación de servicios; y 2.1 .10.5 respecto de la modificación de planes tarifarios.

CRC/ Respecto de los comentarios planteados por EMCALI y TIGO UNE, se incluyó en la redacción de la presente cláusula que, *ante la suspensión por mutuo acuerdo del contrato, la vigencia de la cláusula de permanencia mínima se prorrogará por el tiempo que duró la suspensión.*

En lo atinente a la solicitud de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES para que se incluya el plazo de 3 días hábiles de antelación al corte del ciclo de facturación a efectos de realizar la suspensión por mutuo acuerdo del contrato, la Resolución CRC 5111 de 2017, norma que entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, establece que la solicitud de suspensión se debe presentar antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender, sin que para estos efectos se establezca un plazo mínimo.

De acuerdo con lo anterior, la presente cláusula quedó de la siguiente manera:

"Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Para esto debe presentar la solicitud antes del inicio del ciclo de facturación que desea suspender. Si existe una cláusula de permanencia mínima, su vigencia se prorrogará por el tiempo que dure la suspensión".

7.9. CLÁUSULA "TERMINACIÓN".

AZTECA

Considerando que la fecha de corte de la facturación puede ser particular para cada cliente, recomienda que esta indicación se realice con las condiciones particulares de cada contrato.

Solicita aclarar la redacción en el sentido de que el usuario puede terminar el contrato en cualquier momento sin que apliquen penalidades, salvo que se encuentren vigentes cláusulas de permanencia. Solicita que se establezcan de manera clara y precisa, las causales para dar por terminado el contrato por parte del operador y el procedimiento para dicha terminación.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 37 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

METROTEL

Recomienda incluir en terminación del contrato las demás causales permitidas en el Régimen de protección: incumplimiento del usuario o vencimiento del plazo del contrato (en este último caso se le enviará al usuario un aviso con 1 mes de anticipación).

CLARO

Señala que atendiendo a que al momento de la venta no siempre se cuenta con información del día exacto de la fecha de corte de facturación, solicita eliminar dicha casilla. El usuario contará con esta información al momento de recibir la primera factura o al contactarse a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario.

Indica que si el contrato es empaquetado, es necesario que se aclare al usuario que de cancelar el contrato empaquetado perderá los beneficios asociados al paquete y deberá cancelar los servicios de manera individual.

Solicita que se incluya en la presente información que el usuario puede dar por terminado el contrato, pero cuando tenga una cláusula de permanencia vigente, debe pagar los valores que estén pendientes por dicho concepto.

DIRECTV

Manifiesta que el modelo de contrato elimina las causales bajo las cuales una compañía puede suspender el servicio con justa causa. Considera que se debe prevenir al cliente que el mal uso del servicio será motivo suficiente para terminar el contrato, así mismo, para que conozca las situaciones bajo las cuales no puede prestarse el servicio de forma adecuada.

ETB

Sugiere incluir algunas causales de terminación unilateral por parte del operador, en la que estén enmarcados cualquier incumplimiento a las principales obligaciones del usuario.

TIGO UNE

Solicita que se mencione la posibilidad que tiene el operador de terminar unilateralmente el contrato, por ejemplo, ante la falta de pago oportuno o por la expiración en el plazo del contrato. Esta precisión permite asegurar el cumplimiento del principio de buena fe contractual.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 38 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Sugiere la eliminación de la palabra "sin penalidades" teniendo en cuenta que dicha redacción puede generar confusiones al usuario al momento que se efectúe el cobro por efecto de la cláusula de permanencia mínima, si procede.

TELEBUCARAMANGA

Recomienda incluir en terminación del contrato las demás causales permitidas en el Régimen de protección: incumplimiento del usuario o vencimiento del plazo del contrato (en este último caso se le enviará al usuario un aviso con 1 mes de anticipación).

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Considera que si bien el modelo de contrato señala un acápite para la cláusula de permanencia mínima, es 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.

UNIVERSIDAD EXTERNADO

Respecto de la terminación, para mayor claridad del usuario, sugiere que en la cláusula de terminación después del texto "[u]sted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades", se explique que ello es posible sin perjuicio del pago de los saldos pendientes del cargo por conexión, según indique la factura.

CRC/ La redacción de la cláusula de terminación del contrato establece que este se puede terminar en cualquier momento sin penalidad alguna. Lo anterior en consideración a que el pago que se causa con ocasión de la terminación anticipada del contrato en vigencia de la cláusula de permanencia mínima no es una sanción o penalidad, dicho pago corresponde al valor que a la fecha de terminación debe el usuario respecto de la suma que le fue descontada o diferida del valor del cargo por conexión, la cual el operador deberá descontar mensualmente de forma lineal y dividida en los meses de permanencia. Por otra parte, el efecto de la terminación anticipada en vigencia de la cláusula de permanencia mínima se encuentra incluido dentro del contrato en el aparte correspondiente a dicha cláusula, de manera que no se considera necesario incluirla en la cláusula de terminación del contrato.

Respecto de las causales para la terminación del contrato por parte de operador, la Resolución CRC 5111 de 2017, norma que entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, establece que en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones que los usuarios celebren con los operadores, no pueden incluirse disposiciones que permitan que el operador termine el contrato unilateralmente por causa distinta al incumplimiento del usuario o al vencimiento del plazo del contrato, caso en el cual el operador deberá enviar el aviso de no prórroga al usuario con una antelación mínima de 1 mes. En este sentido, las dos causales anteriormente previstas se encuentran incluidas en el contrato, la de cumplimiento de las obligaciones de pago, como la principal obligación del usuario que en caso

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 39 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

de ser incumplida puede dar lugar a la suspensión y terminación del contrato, y la de vigencia, en el encabezado del contrato, a efectos de que el operador que decida no seguir prestando el servicio a determinado usuario, se lo notifique adecuadamente al usuario antes del cumplimiento del plazo de ejecución contractual previsto entre las partes.

En lo relativo al espacio para señalar el día de corte de facturación, tal como se definió para los contratos de servicios móviles en la Resolución CRC 4625 de 2014, es necesario que el usuario conozca la fecha de corte de su facturación y pueda asociar esta a su derecho de terminar el contrato en cualquier momento.

En lo referente a que se aclare al usuario que de cancelar el contrato empaquetado perderá los beneficios asociados al paquete y deberá cancelar los servicios de manera individual, el contrato en este aparte señala que el operador deberá informar las condiciones en las que serán prestados los servicios no cancelados y procederá a la actualización del contrato; es así como dentro del periodo de facturación siguiente el operador remitirá al usuario copia del contrato, en el cual deben encontrarse dispuestas las nuevas condiciones que regirán el mismo.

7.10. CLÁUSULA "COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO".

CCIT

Considera que dentro de esta cláusula debería establecerse la obligación del usuario de pagar los saldos en mora, y las demás sumas que la mora haya generado así como también los valores de cobranza.

Indica que no se debería limitar los costos por reconexión alámbricos o inalámbricos, toda vez que dependiendo de la tecnología que se utilice, como en el caso de la tecnología DTH, estos costos pueden no aplicar y en su lugar podrían aplicar costos de otra naturaleza como aquellos operacionales.

DIRECTV

Menciona que en la prestación de servicio de televisión satelital utilizada por DIRECTV los costos por reconexión se ven reflejados en gastos operacionales que no corresponden ni a costos por reconexión alámbricos o inalámbricos. Solicita aclarar que los costos asociados a la operación de reconexión incluyen el saldo en mora, la demás sumas que la mora genere y los valores de cobranza.

CLARO

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 40 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Solicita que se elimine la diferenciación de medio alámbrico o inalámbrico, permitiendo que el operador defina los costos de reconexión de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.12.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

TIGO UNE

Señala 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. Indica que el costo de reconexión es específico según la tecnología del servicio, y no simplemente estandarizado en alámbrico o inalámbrico. Propone que ése espacio, se deje para diligenciarlo por el operador, según la tecnología que aplique para uno o varios servicios [depende si contrata individual o empaquetado].

UNIVERSIDAD EXTERNADO

Sugiere que se señale que la Superintendencia de Industria y Comercio realiza la vigilancia al cobro de los costos asociados a la operación de reconexión.

CRC/ En primer lugar frente al comentario expuesto por CCIT, según el cual recomienda la inclusión en la cláusula objeto de estudio de la obligación de pagar las sumas en mora en cabeza del usuario, esta Entidad considera que no resulta pertinente lo mismo, atendiendo a que el contenido de esta cláusula se limita a indicar el valor del cargo por reconexión ante el no pago oportuno del servicio. Adicional a lo anterior la obligación propuesta por CCIT, ya se encuentra dispuesta en la cláusula denominada "Principales Obligaciones del Usuario", la cual expresamente señala el deber del usuario de *"pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento"*.

Frente a los comentarios presentados por CCIT, DIRECTV, CLARO y TIGO-UNE, respecto a la información de los costos inalámbricos y alámbricos que implica la reconexión del servicio, esta Entidad acoge los mismos, en el sentido de eliminar dicha diferenciación, dejando así el espacio para que, atendiendo a las condiciones particulares de cada servicio, el operador indique los costos que proceden.

Ahora bien, frente a los comentarios expuestos por DIRECTV, respecto de la inclusión de otros conceptos dentro del valor de reconexión, es de aclarar que el valor que los operadores pueden cobrar con ocasión de la suspensión del servicio por el no pago oportuno, fue establecido y ampliamente discutido con ocasión del proyecto regulatorio que precedió la Resolución CRC 5111 de 2017 y tal como se señala en el documento de respuesta a comentarios⁵ en que se soporta la misma, los análisis adelantados con ocasión de dicho proyecto evidenciaron la necesidad que el cobro por reconexión *"se ajuste estrictamente al costo de la operación de la reconexión"*.

⁵https://www.crc.com.gov.co/recursos_user/2016/Actividades_regulatorias/NuevoRPU/DOCUMENTO_RESPUESTA_COMENTARIOS_FINAL_RPU.pdf

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 41 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Siendo esto así, no proceden estos comentarios, en el sentido de incluir conceptos adicionales dentro del valor de la reconexión del servicio, pues tal y como lo indica el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, el cual entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, dicho valor solo podrá considerar los costos operacionales de la reconexión, los cuales no incluyen valores en mora, así como tampoco valores de cobranza.

Respecto de la sugerencia expuesta por TIGO UNE, de indicar en la cláusula objeto de estudio, que el valor aquí descrito también procede cuando se trate de suspensión por mutuo acuerdo, es de aclarar que las condiciones que se pretenden cobijar con el contenido de esta cláusula atienden exclusivamente al cobro por reconexión del servicio con ocasión de la suspensión del servicio por el no pago oportuno del mismo, razón por la cual no se acoge la sugerencia presentada.

Finalmente, respecto de la propuesta presentada por la UNIVERSIDAD EXTERNADO, de incluir en el contenido de la cláusula objeto de estudio, que la Superintendencia de Industria y Comercio, es la entidad encargada de vigilar el cobro de los costos asociados a la reconexión, se considera que dicha inclusión podría resultar inconveniente, atendiendo a que la Superintendencia cuenta con las competencias legales para vigilar y velar por el cumplimiento de la totalidad de las disposiciones regulatorias contenidas en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, no solo de esta situación particular. Razón por la cual la mención de esta competencia en esta cláusula podría generar en el usuario la creencia que el actuar de la Superintendencia se encuentra limitado para esta materia.

7.11. CLÁUSULA "PAGO Y FACTURACIÓN".

ANDESCO

Sugiere la inclusión en esta cláusula de la información correspondiente al precio, forma de pago, medios de atención y condiciones de facturación, de tal forma que el usuario esté tranquilo y tenga toda esta información en el contrato y respecto de los mecanismos de atención a los usuarios.

CLARO

Señala que en la aceptación de la remisión de la factura por medios electrónicos no se ve como necesario que se incluya el número de cédula, la firma es una señal de manifestación expresa.

Asimismo, solicita modificar la redacción de "si paga luego de este reporte tenemos un mes para informar su pago y para que ya no aparezca reportado", ya que los plazos en los que los usuarios aparecen reportados, son establecidos por la Ley. Es decir que no se le debe generar al usuario la expectativa de que por realizar el pago, automáticamente queda fuera de las bases de datos de usuarios morosos.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 42 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

TIGO UNE

Propone la siguiente redacción para el último inciso: "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".

Frente a la casilla de autorización de medios electrónicos, indica que su ubicación no es la apropiada. Sugiere su cambio por una casilla de verificación como la dispuesta en el espacio correspondiente a "El Servicio".

UNIVERSIDAD EXTERNADO

Considera que es conveniente que se aclare que la factura podrá llegar impresa o por correo electrónico, precisando que es decisión del usuario.

Finalmente, estimamos adecuado que se aclare el medio a través del cual se dará el aviso del reporte de la deuda a las centrales de riesgo, siendo esto muy significativo con el fin de que se ejerzan efectivamente los derechos comprendidos en la ley de hábeas data por parte de los titulares de información.

CRC/ Esta Comisión considera que los elementos dispuestos en la cláusula de facturación y pago, presentan al usuario los criterios fundamentales que debe tener en cuenta respecto de cómo le son cobrados los servicios y qué alternativas tiene respecto de las situaciones más comunes en relación con este asunto.

La firma en señal de aceptación de la decisión de recibir la factura solamente por medios electrónicos busca que el usuario sea consciente de su decisión y manifieste inequívocamente su voluntad en este sentido. Ciertamente no se requiere incluir el número de identificación, por lo que en dicho espacio resulta de mayor utilidad que se incluya la fecha de firma de esta aceptación y en este sentido se hace la modificación pertinente.

Respecto del evento en el que el usuario en mora se ponga al día con su obligación de pago, la Resolución CRC 5111 de 2017, que entra en vigencia el 1 de septiembre de 2017, establece que una vez el usuario pague la suma que ha sido la causa del reporte, el operador debe actualizar la información ante la central de riesgos a más tardar dentro del mes siguiente, es por esto que se hace referencia en el contrato a que el operador debe informar de la recepción del pago.

Respecto de la redacción del párrafo final de la cláusula de "Pago y facturación", esta comisión considera que su contenido es claro y alineado con el régimen de protección a usuarios, el cual señala que cuando el usuario tenga alguna inconformidad con su factura, puede presentar una PQR antes de

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 43 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

la fecha de pago oportuno, caso en el cual no debe pagar las sumas que sean objeto de reclamación. Si no presenta la PQR antes de dicha fecha el usuario debe pagar el valor total de la factura. En todo caso, el usuario cuenta con 6 meses contados a partir de la fecha del pago oportuno de su factura para presentar cualquier PQR relacionada con los conceptos incluidos en dicha factura.

7.12. CLÁUSULA "CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS".

ANDESCO

Señala que 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. Indica que tal recurso resulta procedente solo en los 5 casos que menciona el artículo 54 de la ley 1341 de 2009, por lo que solicita que el modelo de cláusula sea ajustado a lo establecido en la ley.

AZTECA

Recomienda que no se haga referencia a insistencia, como si se tratara de un recurso de insistencia regulado normativamente para otros procedimientos, sino que de entrada quede claro que se trata de los recursos de reposición y en subsidio apelación, con el fin de evitar confundir a los usuarios.

Solicita aclarar que lo que está disponible las 24 horas del día es la línea telefónica de atención de PQR, de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 5111 de 2017 frente a este tema, en aras de que no se mal interprete el sentido de la disposición, en el sentido de que todos los medios de atención, inclusive las oficinas físicas, deban estar disponibles las 24 horas del día.

CLARO

Señala que es importante que se aclare que la línea gratuita de atención solo atenderá 24x7 horas, algunas temáticas puntuales, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.15.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Indica que es necesario que se aclare que para el servicio de televisión el usuario cuenta con la opción de presentar un reclamo más no un recurso. En este sentido la redacción debería diferenciar entre reclamo y recurso cuando se trate de estos servicios.

Solicita aclarar que los 10 días hábiles para presentar recurso de reposición se cuentan a partir de la fecha de la respuesta de la petición.

ETB

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 44 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Manifiesta que no es claro que en el contrato se establezca que el usuario debe exigir llevar directamente su petición a la SIC, cuando esta realidad atentaría contra el derecho del debido proceso contra las personas jurídicas, en este caso los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, pues el ordenamiento jurídico vigente señala que la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, puede sancionar de diferentes formas a sus vigiladas, en este caso ETB y según esta propuesta sin que tenga la posibilidad de manera interna de revisar la decisión ya tomada frente a determinada PQR presentada por un usuario, lo cual también ocurre para el tema de televisión y la Autoridad Nacional de Televisión.

TIGO UNE

Indica que 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 telefónica. Señala que 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.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Menciona que el horario de atención de la línea de atención debe ser ajustado a lo establecido en la recientemente expedida resolución, situación que también aplica para el modelo de contrato de servicios móviles.

Solicita que el modelo de cláusula sea ajustado a lo establecido en la ley, en relación con los casos en que procede recurso.

CRC/ Frente a los comentarios presentado por ANDESCO y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, esta Entidad procedió a ajustar la redacción del contenido de esta cláusula en el sentido de indicar expresamente los casos en que procede el recurso de reposición, atendiendo a lo dispuesto en la ley 1341 de 2009.

Frente a los comentarios en los cuales se solicita que el horario de atención para la línea de atención telefónica del operador, atienda a lo dispuesto en la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, dicho medio de atención solo deberá estar disponible todos los días, las 24 horas, para solicitudes relacionadas con reporte o hurto de equipo terminal móvil, activación de servicios y fallas en los mismos; esta Entidad acogió los mismos, por lo cual se procedió a modificar el respectivo aparte de la cláusula en el sentido de eliminar la expresión "disponibles las 24 horas todos los días".

En relación con la propuesta de incluir los trámites que deben realizarse a través de medios físicos, esta Entidad, tal y como lo dispuso con ocasión del proyecto regulatorio del Nuevo Régimen de

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 45 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de comunicaciones, si bien reconoce que existen trámites tal como es la cesión de contrato, que los operadores deben surtir exclusivamente a través de estos medios, esto no implica que algunos operadores atiendan la totalidad de solicitudes presentadas por sus usuarios a través de otros medios de atención, razón por la cual no resulta procedente la inclusión de dicha propuesta.

Respecto de la palabra "insistir" se aclara que si bien el término procedente es "recurso de reposición", el mismo por sí solo no resulta claro para los usuarios, razón por la cual se hace uso de dicha palabra, atendiendo a que la misma genera el entendimiento correcto del derecho que tienen los usuarios de presentar un recurso ante la respuesta desfavorable de su operador. No obstante, lo anterior al final del numeral 4 se indica expresamente que *"Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación"*. Adicionalmente es de mencionar que en el contrato marco de servicios móviles fue dispuesto el mismo término atendiendo a los resultados de los ejercicios de psicología del consumidor que evaluaron si el contenido del mismo brindaba un correcto entendimiento a los usuarios.

En relación con el comentario presentado por ETB, según el cual en el contrato propuesto se establece que el usuario debe llevar directamente su petición a la SIC, esta Entidad no encuentra razón del mismo, en tanto la cláusula objeto de estudio, expresamente dispone que el usuario tiene la opción de *"pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC"*.

Por otra parte, atendiendo al resto de comentarios expuestos, se procederá a ajustar la redacción de la cláusula analizada en el presente numeral, en el sentido de generar claridad frente al trámite diferencial que existe para los servicios de televisión por suscripción; así como el momento desde el cual se cuentan los 10 días para presentar el recurso de reposición.

Atendiendo a lo previamente expuesto, esta cláusula quedó de la siguiente manera:

"Cómo comunicarse con nosotros (Medios de atención)"

- 1. Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.*
- 2. Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.*
- 3. Si 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

- 4. Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, y pedir que si no llegamos a una solución*

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 46 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud."

7.13. "CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA".

ANDESCO

Sugiere 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.

CLARO

Señala que esta opción debe ser modificada de manera que se establezca una casilla en la que el usuario indique si contrata con o sin permanencia. En caso de que la CRC decida no incluir este campo, deberá aclarar que el diligenciamiento de la misma implica que el usuario acepta la celebración del contrato con permanencia.

Manifiesta que es preciso indicar que la fecha de inicio de la cláusula depende de la fecha de instalación del servicio, la cual no se conoce con certeza al momento de la venta, motivo por el cual se solicita a la CRC eliminar los campos de "fecha de inicio de la permanencia mínima" y "fecha de finalización de la permanencia mínima"; argumenta que el suscriptor podrá consultar esa información en su factura, o a través de los mecanismos obligatorios de atención, de conformidad con lo consagrado en el artículo 2.1.4.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

DIRECTV

Sostiene que 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.

TIGO UNE

Señala que el espacio es insuficiente, ya que sí el usuario contrata en forma individual, se requerirá discriminar las condiciones de la cláusula de permanencia por cada servicio contratado. Indica que es

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 47 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Considera que para claridad y transparencia en la información de cara a los usuarios se permita replicar el recuadro de cláusula de permanencia mínima por cada uno de los servicios contratados.

CRC/ Frente al comentario de ANDESCO, esta Entidad aclara en primer lugar que el usuario tiene derecho a terminar el contrato en cualquier momento, pese a la existencia de una cláusula de permanencia mínima vigente, caso en el cual deberá pagar los valores asociados al valor del cargo por conexión que le fue financiado o cuyo pago fue diferido, atendiendo al tiempo que falta para que termine dicha permanencia mínima. Es así como para esta Entidad, la inclusión de forma clara y expresa de dicha circunstancia dentro de la cláusula objeto de estudio, resulta suficiente, razón por la cual no se acoge el comentario.

En relación con el comentario expuesto por CLARO, frente a la necesidad de inclusión de una casilla en que se seleccione si el usuario contrata el servicio con o sin cláusula de permanencia mínima, se acoge el mismo, razón por la cual se procedió a realizar el respectivo ajuste en el contrato marco para la prestación de servicios fijos de comunicaciones.

En línea con lo anterior y atendiendo a que tal y como lo dispone la propuesta de resolución publicada con ocasión el presente proyecto regulatorio, *"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"*, razón por la cual, la inclusión dentro del contrato de la cláusula de permanencia mínima solo tendrá lugar cuando el usuario haya aceptado la misma, se procedió a modificar el contenido del texto previamente transcrito, en el sentido de generar claridad respecto de cuáles cláusulas contenidas en el modelo de contrato marco de servicios fijos, deben ser retiradas cuando no se hayan pactado o solicitado por el usuario. De conformidad con lo anterior, dicho párrafo, que se encuentra contenido en el Formato 2.3.2 del Anexo 2.3 de "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone:

"Las cláusulas denominadas "Larga Distancia (Telefonía)" y "Cláusula de Permanencia Mínima", dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado".

Frente a la solicitud expuesta por CLARO, de eliminar los campos de *"fecha de inicio de la permanencia mínima"* y *"fecha de finalización de la permanencia mínima"*, es de aclarar que de conformidad con la Resolución 4930 de 2016 por medio de la cual se modificó la Resolución CRC 3066 de 2011 y con la Resolución CRC 5111 de 2017, la cual entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, cuando se pacte una cláusula de permanencia mínima, el usuario encontrará entre otra

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 48 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

información en su contrato, las fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la permanencia mínima. De conformidad con lo anterior, no procede el referido comentario, en tanto la inclusión de dicha información en el contrato obedece a una obligación dispuesta en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Ahora bien, frente a los comentarios expuestos por DIRECTV, TIGO-UNE y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES, es de indicar que de conformidad con las normas previamente mencionadas, la cláusula de permanencia mínima solo se puede pactar una vez, al inicio del contrato. En este sentido, cualquier discriminación que se pretenda hacer de los valores que constituyen la instalación del servicio, que da lugar a la estipulación de una cláusula de permanencia mínima, puede ser incluida en el espacio de libre disposición dispuesto en el presente contrato.

Finalmente, frente al comentario expuesto por DIRECTV, según el cual solicita que en este espacio sean incluidos la enunciación de los elementos empleados para la instalación del servicio es de aclarar que tal y como lo dispuso el artículo 4 de la Resolución CRC 4930 de 2016 (mediante el cual se modificó el artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011) "(...) en el momento de la instalación del servicio, se le debe informar al usuario sobre los elementos suministrados por el proveedor y/u operador para dicha instalación".

En este mismo sentido dispondrá a partir del 1° de septiembre de 2017, el artículo 2.1.4.1. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 (con ocasión de la Resolución CRC 5111 de 2017) lo siguiente: "En el momento de la instalación del servicio el operador deberá informar al usuario sobre los elementos que suministra para dicha instalación".

De acuerdo con lo anterior se evidencia entonces que, si bien la regulación establece la obligación de suministrar la información al usuario respecto de los elementos empleados para llevar a cabo la instalación de los servicios contratados, esto no implica que la misma deba encontrarse en el contrato. Ahora bien, en caso de que el operador desee incluir la misma dentro del contrato, podrá hacer uso del espacio de libre disposición.

7.14. CLÁUSULA "CAMBIO DE DOMICILIO".

CCIT

Sugiere establecer un término mínimo de 15 días hábiles de anticipación para que los usuarios soliciten su traslado. Lo anterior, con el fin de no afectar la prestación del servicio ni los procesos de facturación y con ello evitar aumentar de forma injustificada y desmedida el número de quejas y reclamos por parte de los usuarios.

DIRECTV

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 49 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Recomienda, para no afectar la prestación del servicio y evitar quejas injustificadas de los usuarios, que el usuario informe con anticipación el traslado de los equipos con el fin de que la compañía pueda verificar si existe cobertura en la nueva área informada. Indica que en caso de no existir, se podrá informar al cliente con anticipación para que este decida si lo termina o cede. Solicita incluir el deber del cliente de informar el cambio de domicilio con 15 días de anterioridad.

CRC/ Frente a las sugerencias presentadas, es importante mencionar que el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, no dispone una obligación en el sentido de informar con determinada anticipación sobre el cambio de domicilio. En esta medida, no puede la CRC imponer tal obligación en el contenido del contrato, toda vez que desbordaría el alcance de la presente iniciativa regulatoria, razón por la cual no proceden las sugerencias propuestas.

7.15. CLÁUSULA "LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)".

ANDESCO

Solicita eliminar el aparte que señala la posibilidad de definir de manera predeterminada el código de larga distancia, respecto del cual no se encuentra soporte ni coherencia con la resolución 5111 de 2017 artículo 2.1.21.1 recientemente expedida.

DIRECTV

Señala que, teniendo en cuenta que algunas compañías como DIRECTV no prestan el servicio de telefonía de larga distancia, se propone permitir que este espacio pueda ser utilizado para extender el espacio en blanco disponible para incluir la caracterización del servicio u obligaciones propias de cada operación.

TIGO UNE

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

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

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, por lo que se sugiere eliminar esta posibilidad del contrato, tal como hizo la CRC al adoptar el modelo de servicios móviles.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 50 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CRC/ De acuerdo a los comentarios presentados, se acoge el comentario asociado a la eliminación del aparte "o el que usted defina de manera predeterminada". Lo anterior atendiendo a que la elección de un proveedor predeterminado es un asunto que corresponde más a la estructuración de la oferta comercial de los operadores y al ejercicio de la libertad de elección de usuario, que a alguna disposición regulatoria.

Respecto de la propuesta de suprimir esta cláusula en los eventos en que el operador no preste este servicio y que pueda ser ampliado el espacio en blanco disponible para incluir la caracterización del servicio u obligaciones propias de cada operación, es pertinente recordar que el proyecto de resolución establece en el artículo 6 por el cual se adiciona un formato al Anexo 2.3 de "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 que *"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"*. En consecuencia, para atender el comentario de DIRECTV se aclara que en caso de no prestar el servicio de larga distancia, es posible la eliminación de dicha cláusula dando más espacio al recuadro que puede ser usado por los operadores para incluir sus propias disposiciones.

Ahora bien, se procedió a modificar el contenido del texto previamente transcrito, en el sentido de generar claridad respecto de cuáles cláusulas contenidas en el modelo de contrato marco de servicios fijos, deben ser retiradas cuando no se hayan pactado o solicitado por el usuario. De conformidad con lo anterior dicho párrafo, que se encontrará contenido en el Formato 2.3.2 del Anexo 2.3 de "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone:

"Las cláusulas denominadas "Larga Distancia (Telefonía)" y "Cláusula de Permanencia Mínima", dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado".

7.16. CLÁUSULA "PLAN CARACTERIZADO DE TELEVISIÓN".

CLARO

Manifiesta que esta redacción le da a entender al usuario que siempre elige un plan caracterizado de televisión, en contraste con lo expuesto en el artículo 2.1.3.6 de la resolución CRC 5050 de 2016, donde se establece que el usuario puede elegir la contratación de una parrilla general o una caracterizada.

Solicita que se modifique la redacción, para que se le informe al usuario que lo contenido en este ítem, solo aplica si contrata un plan con parrilla caracterizada; para ello se sugiere anteponer la palabra condicional "Si" a la redacción actual.

CCIT

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 51 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Indica que dentro del artículo 2.1.3.6 de la Resolución 5111 de 2017, se permite al usuario elegir entre un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador.

DIRECTV

Señala que solo si el operador le otorga la posibilidad al usuario de acuerdo a su modelo de negocio, este podría escoger una oferta caracterizada, de lo contrario debería acogerse a la oferta general. Solicita conservar el ofrecimiento de un servicio general y no caracterizado.

EMCALI

Indica que de la redacción parece que es necesario que se conceda la opción al usuario de manifestar si desea o no un plan caracterizado, y por tanto deben de adicionarse dos casillas, en las que el usuario pueda escoger entre una de las 2 opciones.

ETB

Señala que se debería incluir una reseña de las condiciones de plan general, lo anterior para dar claridad al usuario y que esta falta de información no se convierta en un motivo para incrementar la presentación de PQR sobre todo para lo que tiene que ver con el servicio de televisión por suscripción.

TIGO UNE

Manifiesta que la redacción es confusa y puede prestarse para equívocos. Sugiere modificarla así: "Si usted elige un plan caracterizado de televisión, ante cualquier modificación [...]".

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Considera poco conveniente y confuso dejar una cláusula para planes caracterizados de televisión, pues la realidad del mercado indica que este tipo de planes no son ofrecidos de esta manera por la mayoría de operadores de televisión por suscripción, tal y como está redactado pareciera que la regla general es la oferta caracterizada. Considera que esta condición debe dejarse solamente para aquellos operadores que tengan una oferta en esas condiciones y que las particularidades propias de dicha oferta, se establezcan en el espacio en blanco dispuesto para los operadores en el contrato.

CRC/ Atendiendo a los comentarios expuestos, se procedió a eliminar la cláusula propuesta denominada "*Plan Caracterizado de Televisión*" del contrato marco de prestación de servicios fijos de comunicaciones.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 52 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Ahora bien, a partir del 1 de septiembre de 2017, el artículo 2.1.3.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispondrá que "(...) el usuario del servicio de televisión por suscripción puede elegir un plan general o un plan caracterizado por algún canal, canales o género de canales, cuando así lo ofrezca el operador. Si el usuario elige un plan caracterizado, este debe constar clara y expresamente en el contrato (...)". Es así como, en caso que se haya pactado la prestación del servicio de televisión a través de un plan caracterizado, la información de dicho plan debe ser incluida por parte del operador en el espacio de libre disposición del contrato marco de prestación de servicios fijos de comunicaciones.

7.17. RECUADRO MENSAJE RESIDUOS ELÉCTRICOS Y ELECTRÓNICOS.

METROTEL y TELEBUCARAMANGA

Señalan un error de redacción en la casilla sobre equipos en desuso: "Los equipos de comunicaciones que ya no usas son desechos que no deben ser botados a la caneca, acércate (de) a nuestras oficinas y entrégelos para que podamos disponerlos de la manera correcta."

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Manifiesta que se establece una disposición según la cual el usuario debe acercarse a las oficinas de los operadores con los equipos de telecomunicaciones que no use, y entregarlos allí. Sobre este punto vale la pena señalar que esta disposición contiene una obligación nueva y excesiva para los operadores que obligaría la implementación de infraestructura para recibir (toda clase y en todo momento), equipos electrónicos en desuso.

Adicionalmente considera que esto desnaturaliza la actividad principal de las oficinas de atención al cliente, en desmedro de la calidad en la atención, de la imagen corporativa de los operadores, e inclusive en la comodidad y seguridad de los usuarios en las oficinas de atención.

UNIVERSIDAD EXTERNADO

En el texto referente a los equipos de comunicaciones que ya no usen los usuarios, sugiere hacer esta corrección: "acércate a nuestras oficinas".

CRC/ Esta disposición está alineada con el Régimen de Protección a Usuarios, el cual señala que los operadores deberán realizar campañas informativas para la devolución de equipos terminales en desuso, indicando los respectivos lugares, fechas y horarios de entrega. Por otra parte, sin perjuicio de que la Ley 1672 de 2013 está en proceso de reglamentación, según el artículo 4 de esta, las

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 53 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

actividades de los operadores caben dentro de la definición de “comercializador”⁶ y “generador”⁷ y “productor”⁸ de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). La referida Ley señala en su artículo 6, que el productor *es responsable de establecer, directamente o a través de terceros que actúen en su nombre, un sistema de recolección y gestión ambientalmente segura de los residuos de los productos puestos por él en el mercado, de acuerdo con las disposiciones que para el efecto establezca el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.* En consecuencia, no es la regulación de la CRC la que establece en cabeza de los operadores las obligaciones de disponer adecuadamente de los RAEE. Sin perjuicio de lo anterior, se ajustará la redacción para hacer claridad que los usuarios deberán atender las políticas de recolección de aparatos en desuso que defina el operador.

De acuerdo con lo anterior, el recuadro objeto de comentarios, se modificó de la siguiente manera:

“Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso”.

7.18. ESPACIO DE LIBRE DISPOSICIÓN PARA OPERADORES.

CCIT

Manifiesta que 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. Por lo cual, solicita que sea adicionado un espacio dentro del cual se agregue el clausulado que el operador necesite de acuerdo con las características de su servicio y negocio.

CLARO

Solicita a la CRC ampliar este espacio ya que resulta insuficiente para incluir temas como: incremento de tarifas, obligaciones adicionales, condiciones de empaquetamiento, etc.

⁶ Comercializador. Persona natural o jurídica encargada, con fines comerciales, de la distribución mayorista o minorista de aparatos eléctricos y electrónicos.

⁷ Generador. Cualquier persona natural o jurídica, cuya actividad implique la producción o comercialización residuos o desechos eléctricos y electrónicos; sin perjuicio de que recaigan en la misma persona las calidades de productor o comercializador.

⁸ Productor. Cualquier persona natural o jurídica que, con independencia de la técnica de venta utilizada, incluidas la venta a distancia o la electrónica: i) Fabrique aparatos eléctricos y electrónicos; ii) Importe aparatos eléctricos y electrónicos, o iii) Arme o ensamble equipos sobre la base de componentes de múltiples productores; iv) Introduzca al territorio nacional aparatos eléctricos y electrónicos. v) Remanufacture aparatos eléctricos y electrónicos de su propia marca o remanufacture marcas de terceros no vinculados con él, en cuyo caso estampa su marca, siempre que se realice con ánimo de lucro o ejercicio de actividad comercial.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 54 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

DIRECTV

Manifiesta que la convergencia 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. Teniendo en cuenta lo anterior y que el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones es una relación bilateral, donde ambas partes tienen derechos y obligaciones, indica que el espacio dejado para agregar el clausulado que el operador necesite de acuerdo con las características de su servicio y negocio es muy poco, por lo que solicita que este espacio sea al menos una página más.

Manifiesta que de acuerdo con la Ley 23 de 1982 y el Decreto 3942 de 2010, cuando se realice la ejecución pública de obras se debe realizar el correspondiente pago de los derechos de autor. Señala que esta obligación es cumplida por las compañías prestadores del servicio de televisión, sin embargo, es importante aclarar en el texto del contrato que la responsabilidad del pago de derechos de autor por la ejecución pública de obras no se extiende a la ejecución de las obras que realice el usuario del servicio, en especial, cuando el usuario sea un establecimiento abierto al público. Así las cosas, será obligación del establecimiento público (y no de la compañía que presta el servicio de televisión) pagar la remuneración que corresponda por realizar la ejecución pública de los derechos de autor.

CRC/ El contenido del contrato único abarca los aspectos principales que deben regir la relación comercial de servicios fijos, en consecuencia, el espacio de libre disposición se considera suficiente.

Respecto del comentario referido a las cláusulas no incluidas expresamente en el texto del contrato, se debe tener en cuenta que esta Comisión incluyó exclusivamente los aspectos principales que los usuarios deberán tener en cuenta al momento de adquirir el servicio. No obstante, los operadores de manera libre podrán determinar cuáles consideran indispensables, y podrán incluirlas en el espacio de libre disposición.

En atención al comentario de DIRECTV, sobre la normatividad aplicable a derechos de autor, estas disposiciones pueden ser incluidas en el espacio de libre disposición establecido en el contrato para que los operadores incluyan las cláusulas que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación.

7.19. ESPACIO PARA LA FIRMA.

CLARO

Solicita incluir: (i) el campo del nombre del usuario, firma y huella, (ii) espacio para el nombre del vendedor y documento de identidad y, (iii) ampliar el campo de la cédula ya que es muy pequeño, en especial para aquellas de 10 dígitos.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 55 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

METROTEL y TELEBUCARAMANGA

Solicita precisar cuáles son los medios válidos diferentes a la firma. Lo anterior, teniendo en cuenta que muchos contratos se celebran a través de las líneas de atención telefónica, caso en el cual se solicita señalar qué debe indicarse en el espacio de firma del contrato.

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Considera que la CRC debe definir en concordancia con la Resolución 5111 de 2017, que la suscripción o aceptación de los términos del contrato se circunscriba exclusivamente para canales físicos, por lo cual sugerimos que se deje de manera expresa la posibilidad de obtener dicha autorización través de otros medios como los digitales, y a través de cualquiera de los medios de atención señalados en la regulación vigente.

Sugiere 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.

CRC/ Respecto del comentario de CLARO, esta Comisión no considera necesario que se incluyan casillas adicionales, ni se amplíen espacios, pues ellos son suficientes. Respecto de la huella dactilar, es importante recordar que el artículo 17 del Decreto 19 de 2012 (Decreto Anti trámites) eliminó dicho requisito.

La casilla correspondiente a la firma incluye la frase "*aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido*", de tal manera que sea claro para el usuario que la aceptación podrá otorgarse a través de los medios que la ley dispone. Teniendo en cuenta que la propuesta de simplificación del contrato tiene por objeto que el contenido sea preciso y de fácil comprensión, esta Comisión no considera pertinente incluir las referencias normativas que expresamente disponen la alternativa de implementar otros medios, como lo son la Ley 527 de 1999, la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1480 de 2011. Dicha información podría ser otorgada por el operador en caso de ser requerida.

8. ARTÍCULO 6. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.

ANDESCO

Indica que 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, solicita que se permita a los operadores el cumplimiento de la regulación hasta el 31 de diciembre del 2017.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 56 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CLARO

Solicita a la CRC que otorgue un plazo de 6 meses para realizar su implementación, contados a partir de la expedición de la norma, de manera que los operadores puedan contar con un plazo de tiempo prudencial para realizar desarrollos técnicos, alustrar sistemas de información, aplicaciones, capacitar a la fuerza de ventas, ajustar procesos vigentes, registrar los contratos, entre otros.

TIGO UNE

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.

CRC/ Atendiendo a los comentarios expuestos, el artículo objeto de estudio se modificó, en el sentido de indicar que el modelo de contrato dispuesto con ocasión de la Resolución en que se soporta el presente documento de respuesta a comentarios, deberá ser implementado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, y por los operadores del servicio de televisión, a partir del 1 de enero de 2018.

De conformidad con lo anterior, el presente artículo quedó de la siguiente manera:

"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 partir del 1 de enero de 2018".

9. ARTÍCULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIA.

Frente a este artículo no se presentaron comentarios.

10. COMENTARIOS ADICIONALES.

AZTECA

Indica que en el modelo de contrato no se hace referencia alguna al incremento de tarifas, disposición sin la cual dicho incremento no podría ser aplicado cuando proceda la renovación de los servicios contratados, sin que medie el consentimiento previo y escrito de los usuarios.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 57 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Señala que las disposiciones emanadas de la CRC como ente regulador del sector, deben guardar coherencia entre sí y por ello resulta a todas luces necesario que el modelo de contrato de prestación de servicios adopte las disposiciones que en materia de protección al usuario han sido dictadas por la misma autoridad.

Propone que sin perjuicio de que el contrato marco haga referencia al derecho que tiene el operador de incrementar las tarifas de sus servicios, sea en las condiciones particulares en donde se estipule la metodología y condiciones para aplicar los incrementos tarifarios máximos anuales, dándose de esta manera cabal cumplimiento a las disposiciones que a este respecto, se encuentran consagradas en el Régimen de Protección a los Usuarios de comunicaciones.

DIRECTV

Manifiesta que es importante que la Comisión aclare que el modelo de contrato propuesto solo aplica para los servicios en modalidad pospago y, adicionalmente, que para los servicios en modalidad prepago se encuentra la obligación de publicar los términos generales del servicio. Esto con el fin de guardar congruencia con la simplificación de modelos de contratos ya realizada en los servicios de telefonía móvil, mediante el cual la Comisión consideró que se debe facilitar al usuario el acceso a condiciones generales del servicio prepago en lugar de establecer una formalidad adicional, por lo cual se aclara que para los usuarios de prepago no se utilizará un contrato personalizado como tal, sino que existirá un texto con las condiciones generales del servicio para esta modalidad, que se debe poner a disposición de los usuarios.

HENRY QUIÑONEZ

Solicita que en los barrios pueda tener todas las empresas que prestan servicios a disposición para poder contratar la que realmente quiera o según los beneficios que brinda.

METROTEL y TELEBUCARAMANGA

Señalan que cuando se trata de un paquete de servicios que involucre diferentes operadores en un mismo plan, cómo se debe identificar esta condición al usuario, el modelo propuesto no establece una opción para identificar este hecho.

Preguntan adicionalmente, cómo deben incluirse en el modelo de contrato los servicios suplementarios, tales como: despertador, llamada en espera, transferencia de llamada etc. Lo anterior, teniendo en cuenta que no son particularidades sino son servicios suplementarios prestados con un valor a pagar asociado.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 58 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Manifiestan que en el modelo propuesto no aparece la cláusula en que se consagre: (i) la forma como se modificarán las tarifas, (ii) los incrementos tarifarios máximo y (iii) los periodos de facturación. Sugiere incluir una cláusula que se refiere a incrementos tarifarios.

SIC

Señala que en el contenido del contrato, no se encontró referencia o indicación a la manera en la que ocurrirán los incrementos de tarifas aplicables a los servicios prestados. Ello, teniendo en cuenta que la regulación indica expresamente que la información sobre incrementos tarifarios, debe encontrarse contenida en el contrato.

Manifiesta que aplaude la continuidad que se le viene dando desde la Comisión de Regulación de Comunicaciones a la política regulatoria de simplificación y depuración, no solo de los modelos de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones, sino en general, de toda la información que recibe el usuario dentro de la compleja relación asimétrica que ocurre entre éstos y los proveedores de los servicios, y que no cumple otra cosa distinta a la del mandato de "(...) maximizar el bienestar de los usuarios de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos (.. .)"⁹.

TIGO UNE

Manifiesta que no se incorporan las condiciones para el incremento tarifario, las cuáles deben quedar expresas en el contrato.

Indica que el modelo único solo determina las condiciones para la modalidad pospago, por lo cual señala que es importante que la CRC defina también un modelo único de condiciones para la modalidad prepago.

Indica que 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.

⁹ Parte considerativa, Proyecto de Resolución "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".

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 59 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Considera 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, en el cual se indica expresamente que estas condiciones deben quedar en el contrato, en este sentido se solicita se incluya una cláusula de manera que el operador la pueda diligenciar para el procedimiento respectivo.

UNIVERSIDAD EXTERNADO

Señala que se debe hacerse mención a la Resolución 5111 de 2017, en caso de que el usuario desee consultar a profundidad algún aspecto del régimen de protección de sus derechos.

CRC/ En consideración a que el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 establece la posibilidad de que los operadores determinen libremente las tarifas que cobran al usuario por la prestación de servicios de comunicaciones, y por otra parte la Resolución CRC 5111 de 2017, que entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017, señala que en el contrato debe indicarse claramente las tarifas y la forma en que estas se modificarán, indicando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales y los períodos de facturación, por ser un asunto eminentemente de la órbita de decisión de los operadores, se considera que las disposiciones respecto del incremento de tarifas deben ser incluidas en el espacio en blanco destinado en el contrato para que los operadores incluyan las cláusulas que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. Este es el mecanismo usado respecto de los contratos para la prestación de servicios móviles, regulado por la Resolución CRC 4625 de 2014.

Respecto de los servicios fijos provistos mediante la modalidad prepago, en consideración a las condiciones particulares de la prestación de estos servicios definidos por cada operador, esta Comisión no definió un documento de condiciones generales aplicables a esta modalidad, en esta medida, en línea con el principio de información establecido en el Régimen de Protección a Usuarios, los operadores se encuentran en la obligación de publicar los términos generales del servicio y dárselos a conocer a sus usuarios cuando estos lo requieran.

En atención al comentario del señor HENRY QUIÑONEZ, conviene precisar que, de acuerdo al artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, el Estado debe intervenir en el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para lograr, entre otros, el objetivo de promover la ampliación de la cobertura del servicio y garantizar el uso adecuado del espectro radioeléctrico, así como la reorganización del mismo, respetando el principio de protección a la inversión, asociada al uso del espectro. En este sentido, la Ley 1341 de 2009 ha puesto en cabeza del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MINTIC- las competencias para definir, adoptar y promover las políticas, planes y programas tendientes a incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional, a las tecnologías de la información y las comunicaciones y a sus beneficios. Adicionalmente, el artículo

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 60 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

64 de la Ley 1341 de 2009 faculta al MINTIC para sancionar el incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos.

Frente al caso de empaquetamiento de servicios que involucren diferentes operadores en un mismo plan, dadas las condiciones específicas de este tipo de figuras, la información respecto del servicio prestado en estas condiciones deberá ser incluidas en el espacio en blanco destinado en el contrato para que los operadores incluyan las cláusulas que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. Así mismo, las condiciones aplicables a los servicios suplementarios, tales como despertador, llamada en espera, transferencia de llamada, entre otros, se deben incluir en el aparte de "Condiciones comerciales" previsto en el contrato para estos efectos.

Como se mencionó anteriormente respecto de clientes corporativos, es necesario validar la aplicación del Régimen de Protección a Usuarios según la negociación que se adelante para la prestación de servicios y si se cumple con las condiciones para ser excluido de la aplicación del régimen, caso en el cual las partes podrán definir el modelo de contrato que regirá su relación contractual.

Finalmente, en atención a la sugerencia de establecer un enlace a la Resolución CRC 5111 de 2017, a efectos de que los usuarios puedan profundizar cualquier aspecto del régimen, se acogió el comentario, por lo que se incluyó un vínculo a la página de la CRC en el modelo de contrato.

Contrato marco para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones.	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 61 de 61	
	Actualizado: 21/04/2017	Revisado por: Diseño Regulatorio	Revisión No. 2
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			