



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Proyecto de resolución por medio de la cual se establece el contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción

Coordinación de Regulación de
Protección a Usuarios

Febrero 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

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.....	5
1. Introducción.....	5
2. Antecedentes del proyecto.....	6
3. Análisis de los contratos actualmente empleados en la prestación de los servicios de comunicaciones fijos.....	12
3.1. Análisis del contenido de los contratos respecto de la regulación.	13
3.2. Análisis de comunicación visual de los contratos.	14
3.2.1. Resultados consolidados del análisis de comunicación visual.....	15
3.2.2. Resultados por criterios de la evaluación visual.....	16
3.2.2.1. Títulos.	16
3.2.2.2. Navegabilidad.	16
3.2.2.3. Espacios en blanco.....	17
3.2.2.4. Consistencia.....	17
3.2.2.5. Densidad del contenido.	18
3.2.2.6. Énfasis en elementos de importancia.	18
3.2.2.7. Organización del contenido.	19
3.2.2.8. Limpieza en la implementación gráfica.	19
3.2.2.9. Separadores.....	20
3.2.2.10. Márgenes.....	20
4. Teoría de simplificación de documentos legales.....	20
5. Proceso de simplificación del contrato de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción.....	26
6. Contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción.	28
7. Bibliografía.....	29
ANEXO 1	31
Análisis del contenido de los contratos.....	31
1. Contenido de los contratos de prestación de los servicios fijos de internet y telefonía, conforme a la Resolución CRC 3066 de 2011.	31
1.1. Principio de información.	31

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 2 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1.2.	Datos personales.	35
1.3.	Derechos de los usuarios.....	37
1.4.	Obligaciones de los usuarios.....	39
1.5.	Forma del contrato.	40
1.6.	Contenido del contrato.....	42
1.7.	Parte inicial del contrato.....	45
1.8.	Cláusulas prohibidas.	47
1.9.	Modificación al contrato.	51
1.10.	Facturación, período de facturación y suspensión del servicio.	53
1.11.	Modificación a las tarifas.	54
1.12.	Cesión del contrato.	57
1.13.	Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos -PQR-.	58
1.14.	Término de interposición del recurso de reposición.	60
1.15.	Equipos terminales.	62
1.16.	Fallas en la prestación del servicio.	63
1.17.	Calidad del servicio.	65
1.18.	Oportunidad para terminar el contrato.	66
2.	Contenido de los contratos de prestación del servicio de televisión por suscripción conforme al Acuerdo CNTV. 11 de 2006.....	68
2.1.	Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	68
2.2.	Directv Colombia Ltda.	69
2.3.	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	71
2.4.	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	72
2.5.	Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P.	73
2.6.	Global TV Telecomunicaciones S.A.....	74
ANEXO 2.	76
	Análisis individuales por criterios de comunicación visual.	76
1.	Une EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P.	76
2.	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	77
3.	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.....	78
4.	Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P.....	79

5.	Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S.P.	80
6.	Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A. E.S.P.	81
7.	Empresa de Telecomunicaciones de la Orinoquia S.A. E.S.P.	82
8.	Edatel S.A. E.S.P.....	83
9.	Del Caribe Telecomunicaciones Delcatel S.A.S.	84
10.	ANS Comunicaciones LTDA.....	85
11.	S3 Wireless Colombia S.A.	86
12.	Directv Colombia LTDA.	87
13.	GlobalTV Telecomunicaciones S.A.	88
14.	TV Isla LTDA.	89
15.	Cablemag Telecomunicaciones LTDA.	90
16.	Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S.....	91
17.	Teléfonos de Cartago S.A. E.S.P.	92

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 4 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

1. Introducción.

Como continuación de la primera fase del proyecto de simplificación de contratos, que inició con la adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y el documento simplificado de condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago¹, el presente proyecto tiene el propósito de simplificar el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, de manera que el ejercicio de los derechos de los usuarios se soporte en una relación operador usuario clara, transparente y simple, que favorezca el derecho de elección de los usuarios.

Para el proceso de simplificación del contrato se tuvo en cuenta que, para conseguir tales efectos, es fundamental asegurarse que tanto el contenido como el formato y el lenguaje de la información que se divulga al consumidor sea el adecuado, esto en consideración a que el usuarios puede ser guiado a tomar decisiones de consumo irracionales dependiendo de la forma en que le es presentada la información. En el presente proyecto, se presenta una revisión de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijos, desde dos ópticas: una, respecto al contenido exigido por la regulación, sin que se trate de un estudio sobre la legalidad de los contratos, y otra, en relación con los criterios de comunicación visual que permiten leer, entender y recordar los extremos de la relación operador usuario en la prestación de los servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción. A partir de este diagnóstico y de los fundamentos teóricos que se presentan, se estructura la propuesta del nuevo contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción.

Por otra parte, atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, se predicán del servicio de televisión. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción. Es así como es menester de esta Entidad velar por la efectiva protección de los derechos de los usuarios de este servicio, en aras de un mejoramiento de la relación operador usuario, y un efectivo ejercicio de dichos derechos.

Finalmente, es importante mencionar que la presente propuesta de simplificación de contratos, respeta los elementos esenciales² de los contratos de prestación de servicios que puedan ser suscritos entre

¹ Resolución CRC 4625 de 2014.

² 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".

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 5 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

operadores y usuarios, los cuales son de libre negociación entre las partes, dando prevalencia al principio de autonomía de la voluntad privada. El modelo de contrato propuesto presenta las principales disposiciones de carácter regulatorio que deben ser conocidas por los usuarios para hacer un efectivo ejercicio de sus derechos, que al hacer parte de la regulación se entienden incluidas en todos los contratos, que por ende se consideran elementos naturales de este tipo de acuerdos.

2. Antecedentes del proyecto.

2.1. Sesgos en la toma de decisiones y simplificación de contratos.

Atendiendo a los resultados arrojados en la primera fase del presente proyecto regulatorio, la CRC como órgano regulador debe identificar las formas y medios más apropiados a través de los cuales el operador de servicios de comunicaciones debe suministrar la información a sus usuarios. La identificación de estas formas y medios se enmarca en conceptos extraídos de la Economía Conductual³. Estos cambios en el enfoque regulatorio se basan en cómo se construye la decisión del consumidor.

De esta manera, la regulación puede modificar sus supuestos de hecho, para hacer una mejor aproximación al comportamiento no siempre racional de los agentes. Se requieren entonces métodos inductivos, puesto que tradicionalmente las prácticas regulatorias se encuentran limitadas al enfoque clásico del consumidor enteramente racional. Así, esta disciplina permite reconocer el cambio constante en el entorno de los individuos, ya sea de orden económico, social, político o cultural.

Es de mencionar cómo a través de la psicología del consumidor, se ha dado paso al estudio del comportamiento racional de los individuos, el cual conlleva a decisiones y actuaciones que buscan lograr beneficios personales siguiendo principios de menor esfuerzo y mayor logro, a un estudio que analiza el entorno del individuo para explicar sus conductas económicas.

Ahora bien, esto guarda una estrecha relación con las asimetrías de información que prevalecen en el mercado y que de un lado están generadas por la escasa comprensión de los compromisos económicos que suscriben los consumidores. Estos a su vez, se derivan de la hostilidad de los documentos a los que se enfrenta en el mercado y que pueden acarrear el no cumplimiento de uno de los preceptos fundamentales de los mercados competitivos como lo sería poseer información completa.

Sin embargo, estas asimetrías son un síntoma del fenómeno comportamental subyacente. Estudios, como el de Xavier, P. & Ypsilanti, D. (2008), documenta cómo a raíz de conductas de mercado no óptimas, en algunos países se evidencian brechas significativas entre los contratos firmados y que se creen aceptados, así como la calidad y facturación del servicio. De otro lado se ha evidenciado⁴ que

³ "La economía conductual (o behavioral economics en inglés) es una disciplina que surge de la psicología, que trata sobre la distancia que hay entre la forma en que nos percibimos a nosotros mismos, y nuestro comportamiento. En definitiva, trata sobre la forma en como nos comportamos realmente." ARIELY, Dan, Las trampas del Deseo.

⁴ Lambrecht, A. y Skiera, B. (2006). Paying Too Much and Being Happy About it: Existence, Causes and Consequences of Tariff-Choice Biases, Journal of Marketing Research.

Grubb, M.D. (2009). Selling to Overconfident Consumers. American Economic Review, 99, 1770-1807.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 6 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

algunos consumidores eligen contratos ineficientes cuando no pueden elegir la mejor oferta de servicio, acompañado por una resistencia al cambio quizá generado por patrones culturales o sociales que desvirtúan los comportamientos de los individuos que postula la teoría microeconómica neoclásica (Sunstein, 2012).

En efecto, normativamente, la protección del consumidor y la política dirigida a empoderar a estos sobre sus derechos y deberes, se constituyen en un instrumento válido para hacer frente a los sesgos de mercado mediante mecanismos de divulgación y capacitación que protejan su bienestar económico, al tiempo que extraen lecciones empíricas en experimentos controlados.

Dado lo anterior, estos hallazgos que tienen un origen empírico y en muchas ocasiones solo válidos para ciertos segmentos del mercado, son entonces de la mayor importancia para el regulador, toda vez que los supuestos de hecho tradicionalmente usados en la promulgación de las normas se modifican casi por completo.

Así, la expedición del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones establece que, al momento de suscribir un contrato de comunicaciones, el usuario debe recibir toda la información vinculada al intercambio económico que está sucediendo. El supuesto de hecho detrás, es que el usuario no va a tener sesgos comportamentales que le induzcan a no observar y no usar toda la información que recibirá en el contrato. De hecho, el lenguaje en que está escrito el contrato, actualmente no está restringido y por lo tanto va, como se ha observado, a contener toda la jerga legal que no hace parte del inventario lingüístico del común saber. ¿Cuál es entonces la valoración de costo-beneficio que hace el usuario antes de decidir si lee un contrato de 12 páginas que además sintáctica y semánticamente es poco inteligible?, y lo que es en últimas más importante, ¿cuáles son las implicaciones económicas para la regulación de esas valoraciones in situ del usuario?

Esta Entidad observando de un lado la alta densidad de información entregada al usuario, su extensión y complejidad, y de otro lado haciéndose a elementos de juicio extraídos con técnicas experimentales, está adelantando este proyecto de Simplificación de Contratos, que no tiene otro objeto diferente al de entender cómo hacer más adecuada la información relevante que recibe el usuario, tanto en su forma como en su contenido a la hora de suscribir un contrato de servicios fijos de telefonía, internet, televisión por suscripción y empaquetados.

De lo anterior se desprenden dos elementos adicionales: i) que la información más relevante no puede ser la presentada de forma más compleja y; ii) que las cláusulas que establecen un compromiso por defecto de su aceptación explícita no pueden aprovecharse de sesgos de comportamiento que dificulten su modificación o terminación.

Una conclusión importante de lo dicho anteriormente, es que la simplificación no solo representa una posibilidad de un menor consumo sesgado al nivel del mercado, sino que también representa un avance progresivo, en el mismo sentido que opera un impuesto progresivo. Diferentes estudios han confirmado esto al encontrar que los procesos de simplificación tienen efectos redistributivos, al hacer menos probable que los sectores poblacionales con mayores restricciones económicas se enfrenten a arquitecturas de decisión menos complejas. Por ejemplo, la simplificación de contratos (Davis, 1977) puede implicar una mejora de hasta el 50% en los usuarios de niveles de ingreso más bajos,

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 7 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

precisamente en la comprensión de las cláusulas pre contractuales que son las que forman el proceso de decisión y pueden evitar comportamientos heurísticos. Así mismo, la simplificación en las declaraciones de impuestos o de formatos requeridos para la entrega de ayudas educativas crea ventajas porque desfavorece la manifestación de sesgos de selección que operan como mecanismos regresivos (Dynarski y Scott-Clayton, 2006). En el caso de los impuestos las personas de mayores ingresos poseen un componente de información tributaria que genera ventajas de tributación cuando el sistema es complejo; en el caso de ayudas educativas, las familias de menores ingresos tienen redes sociales y de acceso a la información más limitados que sumados a la complejidad puede llevar a asignaciones de ayudas que generan mayores brechas de educación.

Finalmente, lo que busca este proyecto es regular el contenido y formato de los contratos de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos, todo desde el punto de vista de la economía conductual.

2.2. Antecedentes normativos y jurisprudencia.

El presente proyecto regulatorio corresponde a la segunda fase del proceso de simplificación de los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones. De esta forma, como fuera mencionado en el documento soporte del “*Proyecto de Resolución por medio de la cual se establece el Contrato Único de Prestación de Servicios de Telefonía Móvil y se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011*”, los derechos de los usuarios tienen rango constitucional⁵. Tanto la Corte Constitucional como el Consejo de Estado han resaltado su importancia⁶, y han reconocido que los servicios públicos deben prestarse en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia para satisfacer los derechos de los usuarios.

A la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- en ejercicio de sus funciones, le corresponde la protección de los derechos de los usuarios. En este sentido la jurisprudencia constitucional sostiene en la Sentencia C-186/2011 que una de las finalidades principales de la intervención del Estado en la economía es conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes: *“Bajo la anterior perspectiva la intervención estatal en la economía se justifica no sólo desde una perspectiva organizacional, sino también desde un punto de vista axiológico, pues persigue la materialización de principios y valores consagrados en la Carta Política. Igualmente, en línea con lo anterior la Corte Constitucional ha reconocido que las comisiones de regulación como la CRC son órganos de carácter técnico que con arreglo a la ley y a los reglamentos (...) diseñan e implementan los parámetros bajo los cuales actúan los prestadores de servicios públicos, a fin de preservar el equilibrio y la razonabilidad en la competencia y de esta forma asegurar la calidad de aquéllos y defender los derechos de los usuarios.”* (Negrilla fuera del texto).

⁵ El artículo 369, referente a los servicios públicos, señala que “[**l**]a ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.” (Negrilla fuera del texto).

⁶ Ver, entre otras, las sentencias C-272/98, C-150/03, T-058/09 y la de la Sección Primera del Consejo de Estado del 27 de septiembre de 2001, radicado No. 25000-23-24-000-1998-0311- 01 (6640).

⁷ Sentencia T-058/09.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 8 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Adicionalmente ha señalado la Corte Constitucional que la regulación expedida por las comisiones de regulación de servicios públicos constituye una modalidad de intervención del Estado en la economía⁸, que limita tanto la autonomía de la voluntad privada como la libertad económica de los prestadores de dichos servicios; al respecto ha establecido que:

"De suerte que la Constitución dota al Estado "de una serie de instrumentos de intervención en la esfera privada, en el mundo social y económico, con el fin de que a partir de la acción pública se corrijan los desequilibrios y desigualdades que la propia Carta reconoce y se pueda buscar, de manera real y efectiva, el fin ontológicamente cualificado que da sentido a todo el ordenamiento" e igualmente dota "a los agentes sociales, individuales y colectivos, mayores instrumentos de gestión, fiscalización, control y decisión sobre la cosa pública"⁹ (...)

*Precisamente en aras de satisfacer el interés general y los derechos fundamentales involucrados en la prestación de los servicios públicos **resulta con frecuencia necesario sacrificar el alcance de las libertades económicas de los particulares que participan en estas actividades.** (...)*

***De lo anterior se concluye, entonces, que los poderes de intervención del Estado en materia de servicios públicos en general llevan aparejados la facultad de restringir las libertades económicas de los particulares que concurren a su prestación. Esta facultad se desprende a su vez de la amplia libertad de configuración de legislador en materia económica y especialmente cuando se trata de la regulación de los servicios públicos, la cual ha sido puesta de relieve por la jurisprudencia constitucional.** (...)*

*La intervención del órgano regulador en ciertos casos **supone una restricción de la autonomía privada y de las libertades económicas de los particulares que intervienen en la prestación de los servicios públicos, sin embargo, tal limitación se justifica porque va dirigida a conseguir fines constitucionalmente legítimos y se realiza dentro del marco fijado por la ley.** (...)*

***"Se tiene entonces que la disposición acusada caracteriza una modalidad específica de regulación: aquella de carácter imperativo (de ahí precisamente que los proveedores estén obligados a cumplirla).** Esta regulación de carácter imperativo puede versar sobre distintos aspectos de la actividad de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de conformidad con el marco normativo fijado por la misma ley, al que previamente se ha hecho alusión, y persigue los fines señalados por la ley tales como promover la competencia, **proteger los derechos de los usuarios** o evitar el abuso de la posición dominante, los cuales son fines constitucionalmente legítimos, e igualmente en términos generales la regulación es una medida adecuada para conseguir tales fines.*

⁸ CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencias C-1162 de 2000, C-615 de 2002, C-150 de 2003, C-1120 de 2005, C-392 de 2007, C-955 de 2007, C-1041 de 2007, C-186 de 2011, y C-263 de 2013. CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION PRIMERA Consejera ponente: OLGA INES NAVARRETE BARRERO Bogotá, D.C., marzo catorce (14) de dos mil dos (2002) Radicación (6637); SECCIÓN TERCERA Consejero ponente Dr. RAMIRO SAAVEDRA BECERRA Bogotá D.C., cinco (5) de marzo de dos mil ocho (2008) Radicación 20.409; SECCION TERCERA Consejero ponente: RAMIRO SAAVEDRA BECERRA Bogotá, D. C, treinta (30) de julio de dos mil ocho (2008) Radicación: 26520; SECCION PRIMERA Consejero ponente: Doctor: RAFAEL E. OSTAU DE LAFONT PIANETA Bogotá, D.C., treinta (30) de abril de dos mil nueve (2009) Núm. Rad.: 11001 032400020040012301; SECCIÓN TERCERA Consejera Ponente: MYRIAM GUERRERO DE ESCOBAR Bogotá, D.C, once (11) de noviembre de dos mil nueve (2009) Radicación (20691)

⁹ Sentencia C-1041 de 2007.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 9 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

*Ahora bien, la regulación de carácter imperativo en ciertos casos restringe o limita la autonomía de la voluntad privada y la libertad económica de los proveedores de redes y servicios, lo que según el demandante resulta inconstitucional. No obstante, de conformidad con lo antes expuesto se trata de un instrumento de intervención estatal en la economía autorizado por el artículo 334 constitucional y, a diferencia de lo que señala el actor, la ley (en este caso la Ley 1341 de 2009 entendida como cuerpo normativo en su conjunto y no exclusivamente como el enunciado normativo demandado) sí establece tanto la finalidad de la intervención, al igual que el instrumento mediante el cual se ejerce, así como los fines que persigue y las materias sobre las cuales recae. Es decir, en abstracto la medida contemplada en el precepto acusado resulta proporcional frente a los derechos y libertades constitucionales en juego.*¹⁰

En ese contexto, se debe resaltar que uno de los principios orientadores¹¹ de la Ley 1341 de 2009¹² es la protección de los derechos de los usuarios, el cual rige para todos los agentes sectoriales incluyendo autoridades, operadores y usuarios. En efecto, los derechos de los usuarios comprometen la responsabilidad de todos y cada uno de estos agentes, y en particular disciplina el ejercicio de las facultades legales de la CRC. En línea con tal propósito, el legislador ha otorgado amplias facultades a la CRC para hacer efectiva la protección de los derechos de los usuarios del servicio de comunicaciones.

De acuerdo con la Ley estas facultades se manifiestan de diferentes formas. Una de ellas, es la enunciación de la forma en que estos derechos se concretan de manera específica en el ámbito de las comunicaciones¹³. Otra, es brindar protección de los usuarios en el acceso y uso del servicio, lo que incluye el deber de protección de los derechos de los usuarios y garantizar su efectivo ejercicio.¹⁴

Es así como, la simplificación de los contratos busca reducir el costo de transacción asociado a la falta de comprensión de los textos actualmente usados y promover la mejor toma de decisiones, buscando cambiar la relación del usuario con el operador, de manera que esta se convierta en una interacción armónica y constructiva. Con esto se pretende contribuir al efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios, aportando i) claridad y simplicidad a los contratos de prestación de servicios de comunicaciones y por ende de los servicios que se está contratando y; ii) la posibilidad de que los

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencias C-186 de 2011.

¹¹ Mediante lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1341 de 2009, se señala que la referida norma se interpretará en la forma que mejor garantice el desarrollo de los principios orientadores establecidos en la misma, con énfasis en la promoción y garantía de libre y leal competencia y la protección de los derechos de los usuarios.

¹² "Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones"

¹³ Esta competencia fue expresamente otorgada a la CRC por los artículos 22.1 y 53 de la Ley 1341 de 2009 que disponen, respectivamente, que una de las funciones de la CRC es "[e]stablecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios" y que "[e]l régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC". Por su parte, el artículo 18 del Decreto 2870 de 2007 también atribuye esta competencia, al disponer que "la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones [hoy, CRC] deberá adecuar el marco regulatorio de protección de usuarios de los mercados de telecomunicaciones en ambiente de convergencia tecnológica."

¹⁴ El deber de protección de los derechos de los usuarios en cabeza de los reguladores ha sido enfatizado por la jurisprudencia constitucional. Así por ejemplo, en la Sentencia C-150/03, la Corte Constitucional hace diversas consideraciones referentes a la necesidad de que la regulación adoptada por las comisiones de regulación sirva a los fines del Estado Social de Derecho, dentro de los cuales se incluye el deber de proteger los derechos de los usuarios. Ver también: Sentencia C-186/11 también de la Corte Constitucional.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 10 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

usuarios puedan 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. La toma de decisiones de los usuarios acorde con sus necesidades promueve el uso de los servicios y sus beneficios en términos sociales, así mismo los procesos de elección adecuados promueven la competencia y la calidad de los servicios.

2.3. Antecedentes primera fase del proyecto – Simplificación de los contratos para servicios móviles.

En la primera fase del presente proyecto regulatorio, se abordó la simplificación de los contratos para servicios móviles y como resultado de dicho estudio fue expedida la Resolución CRC 4625 de 2014. Es así como la implementación de los modelos de contratos simplificados diseñados por la CRC, por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles, empezó el 1 de junio de 2015. Posteriormente, con el propósito de analizar los efectos de esta medida, esta Comisión contrató un estudio de psicología del consumidor con el objetivo de evaluar la comprensión de los elementos esenciales del servicio, los derechos y las obligaciones que presentan los textos de los contratos implementados por lo proveedores y, en segundo lugar, establecer la influencia de la escolaridad en la comprensión de los modelos actuales, los cuales fueron creados para ser comprendidos por los usuarios en general.

Los ejercicios desarrollados contaron con una parte cualitativa y una cuantitativa. Se estructuró la fase cualitativa mediante la realización de 20 entrevistas a profundidad con personas de diferentes niveles de escolaridad: primaria, secundaria, técnica, pregrado y postgrado, usuarios de la telefonía móvil en plan prepago o postpago. Estas entrevistas cualitativas fueron acompañadas del uso de eye tracking y la ejecución de ejercicios con el consumidor.

Resulta importante mencionar que la entrevista en profundidad es una técnica de extracción de información de la investigación cualitativa que abarca un juego conversacional, donde se mantiene un diálogo cercano y amable con el usuario, permitiendo abordar temas cognoscitivos (vivencias y experiencias), creencias (predisposiciones y orientaciones) y deseos (motivaciones y expectativas). Esta conversación se encamina hacia un discurso previamente diseñado y estructurado. Permite tener contacto con personas que son difíciles de reunir en un mismo lugar y a una hora específica, un mejor acercamiento al ambiente cotidiano de los entrevistados y profundizar en temas relevantes y experiencias personales (se dedica más tiempo a cada informante). Es una entrevista no estructurada, directa y personal en el que un entrevistador altamente calificado interroga a un solo encuestado para descubrir motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos implícitos sobre un tema.

Este enfoque cualitativo buscaba principalmente recoger información descriptiva, como palabras y actitudes de los usuarios de telefonía móvil. Partiendo de la premisa que existían factores intangibles que eran difíciles de percibir mediante la entrevista, por lo que se requería entonces profundizar en las percepciones, actitudes y experiencias en cuanto a los contratos, a su lectura, niveles de comprensión y agrado. Los resultados obtenidos a través de las entrevistas en profundidad representaban los sentires y opiniones de las personas. Al analizar el contrato simplificado se encontró un alto nivel de comprensión de la información puesta, dado el uso de un lenguaje claro y cercano, se destacó la facilidad que ofrecen

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 11 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

los títulos frente a la lectura, permitiendo una mejor introducción del tema a tratar. En cuanto a la influencia de la escolaridad, se evidencia menos dificultad para personas con niveles altos de escolaridad, pues están más familiarizados con algunas expresiones (SMS, GB, etc.), aun así, las personas con bajos niveles de escolaridad creen que es claro gran parte del contrato. Un hallazgo relevante es que se percibe que las personas de alta escolaridad son más confiadas y no siempre leen en detalle, mientras que las personas de baja escolaridad tienen más 'temor' de no entender este tipo de textos, lo cual hace que sean más cuidadosos al leer y no se confíen tanto como las personas de alta escolaridad.

Acompañando a las entrevistas se utilizó la técnica de eye tracking y marcación por colores en donde se detectó el nivel de comprensión y los niveles de atención del contrato. Es importante mencionar que el eye tracking es una técnica neurofisiológica y proyectiva que registra el recorrido de los ojos de sus clientes al mirar un estímulo/pieza publicitaria o de comunicación. Al conocer el recorrido visual de los clientes, se conoce entonces el nivel de atención visual frente al contrato y el análisis cognitivo que realiza el cliente al verlo. Es decir, a partir del eye tracking se conoce, a través del ojo del usuario, si este es o no afectado por el contenido del documento. Se graba el recorrido de los ojos del usuario sobre la pieza, dando cuenta del modo en el que se recibe el estímulo, lo que llama la atención, lo que no y la distribución de las fijaciones en los distintos estímulos del contrato, construyendo evidencia de la respuesta fisiológica. La sección del contrato sobre principales obligaciones de usuario, fue uno de los apartes en los que más se dan recorridos visuales, probablemente dado que abre la puerta a conocer los medios y las razones por las cuales los usuarios tienen responsabilidades. Valoran el tipo de lenguaje utilizado, favoreciendo su comprensión.

Por otra parte, en la fase cuantitativa se realizaron 850 encuestas, las cuales fueron controladas en variables (sociodemográficas y económicas) como edad, sexo, estrato socioeconómico y tipo de contratación (prepago y posgrado), para que se pudiese contar con un tamaño de muestra suficiente para obtener conclusiones de cada subgrupo.

El estudio concluyó que se presenta una mejora importante en el formato desde el punto de vista de los usuarios, reconociendo la facilidad de lenguaje y por ende en la lectura del contrato. Se evidenció también que factores culturales, como la falta de hábitos de lectura tienen efectos en la forma en que los usuarios se enfrentan a su contrato de prestación de servicios de comunicaciones. Por otra parte, se reconoce por parte de las personas que participaron en los ejercicios que los formatos evaluados, manejan un lenguaje claro y cercano, un tamaño de letra que permite una fácil lectura. Se pudo apreciar que el manejo de títulos introductorios, permite una fácil contextualización del tema a tratar, ayudando así la comprensión y selección de la lectura. El nivel de escolaridad influencia en alguna medida la comprensión de los contratos, así como la claridad de la información y la facilidad del lenguaje utilizado.

3. Análisis de los contratos actualmente empleados en la prestación de los servicios de comunicaciones fijos.

Para realizar este análisis se hizo uso de dos mecanismos de selección de los contratos a evaluar. El primero se fundó en el mapeo general de los mercados a evaluar, con el fin de determinar cuáles son

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 12 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

los operadores con mayor participación en cada uno de los mercados. El segundo mecanismo consistió en una selección aleatoria para escoger operadores que participen en cada mercado.

A continuación, se muestra el resultado y los operadores que fueron seleccionados para analizar sus contratos de prestación de servicios de comunicaciones.

Operadores seleccionados conforme a su participación en el mercado
TELMEX COLOMBIA S.A. - TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. - COMUNICACIÓN CELULAR S.A. "COMCEL S.A." – TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.
EDATEL S.A. E.S.P.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.

Operadores seleccionados de manera aleatoria
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S
ANS COMUNICACIONES LTDA.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.
T.V. ISLA LTDA.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.

3.1. Análisis del contenido de los contratos respecto de la regulación.

Como se mencionó en la introducción del presente documento, sin pretender hacer un estudio sobre la legalidad de los contratos, esta Comisión procedió a analizar el contenido de estos, frente a las disposiciones contenidas en el Régimen de Protección de Usuarios, Resolución CRC 3066 de 2011 y respecto del Acuerdo CNTV 11 de 2006, normas vigentes al momento de realizar dicha evaluación.

Si bien de manera general los contratos atienden las disposiciones contenidas en las normas señaladas, en algunos casos, como se puede apreciar de manera detallada en el Anexo 1 del presente documento, se evidenció que ciertas cláusulas podrían no ajustarse completamente a la regulación. Es así como en determinados eventos, se incluyen disposiciones que pueden llevar a presumir la voluntad del usuario, no se incluyen de manera clara los derechos de los usuarios, se presentan tipos de letra que no se ajustan a lo establecido en la regulación y no se incluye en el contrato las cláusulas que de manera llamativa deben incluirse al inicio del contrato. También podría eventualmente considerarse que se limita la posibilidad de los usuarios a terminar su contrato de prestación de servicios. En otros casos hace falta

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 13 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

mayor información respecto de temáticas como las causales y condiciones para la suspensión del servicio, los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el trámite de PQR, causales de incumplimiento del operador, entre otros temas que se pueden revisar en detalle en el referido Anexo 1 del presente documento.

3.2. Análisis de comunicación visual de los contratos.

Para el análisis de comunicación visual de los contratos evaluados, la CRC contó con el apoyo de diseñadores y comunicadores sociales, asesores externos, quienes prestaron sus servicios calificados y de forma imparcial.

Se conservó la escala de evaluación del análisis visual que se hizo para los contratos de servicios móviles, en la primera fase de este proyecto, y que son:

- I = Insuficiente: no cubre ninguno de los criterios sugeridos (0 puntos)
- P = Pobre: contiene algunos de los elementos, pero su aplicación es deficiente y/o errónea (1 punto)
- S = Satisfactorio: se presentan los criterios mínimos de aplicación de los elementos (2 puntos)
- B = Bueno: contiene varios elementos sugeridos con buen criterio y aplicado de manera adecuada (3 puntos)
- MB = Muy bueno: el documento presenta atención y resolución a todos los elementos sugeridos (4 puntos)

También se conservaron los 10 criterios visuales evaluados, que son:

- Títulos
- Navegabilidad del documento
- Espacios en blanco
- Consistencia
- Densidad del texto
- Énfasis en elementos de importancia
- Organización del contenido
- Limpieza en la implementación gráfica
- Separadores
- Márgenes

Al igual que se realizó en el análisis del cumplimiento a las disposiciones regulatorias, no sólo se evaluaron los contratos, sino que además se incluyeron los anexos. Es de mencionar, que en la evaluación visual, se analizan todos los documentos dando prioridad a la calificación de la información así:

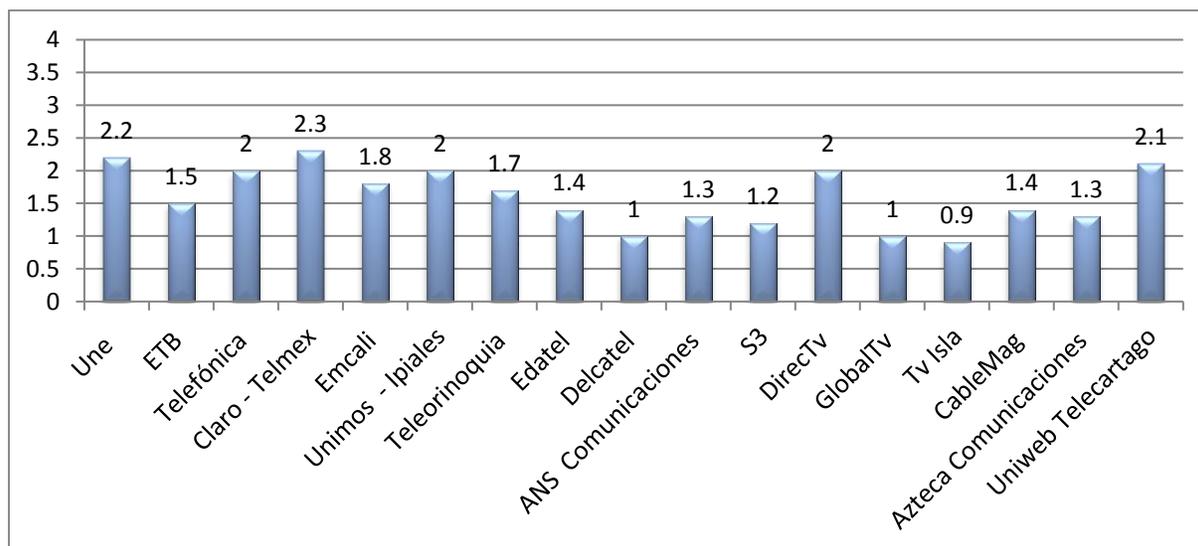
- Contrato, suscripción y solicitud del servicio.
- Anexo Condiciones Pagos.
- Anexo Cláusula de Permanencia.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 14 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Anexo Pagaré.

3.2.1. Resultados consolidados del análisis de comunicación visual.

En desarrollo de lo anteriormente señalado, se elaboró un análisis atendiendo a los criterios descritos de comunicación visual, es así como a continuación se presentan los resultados consolidados respecto a dichos criterios, los cuales se encuentran desarrollados de forma detallada por cada operador en el Anexo 2 del presente documento.



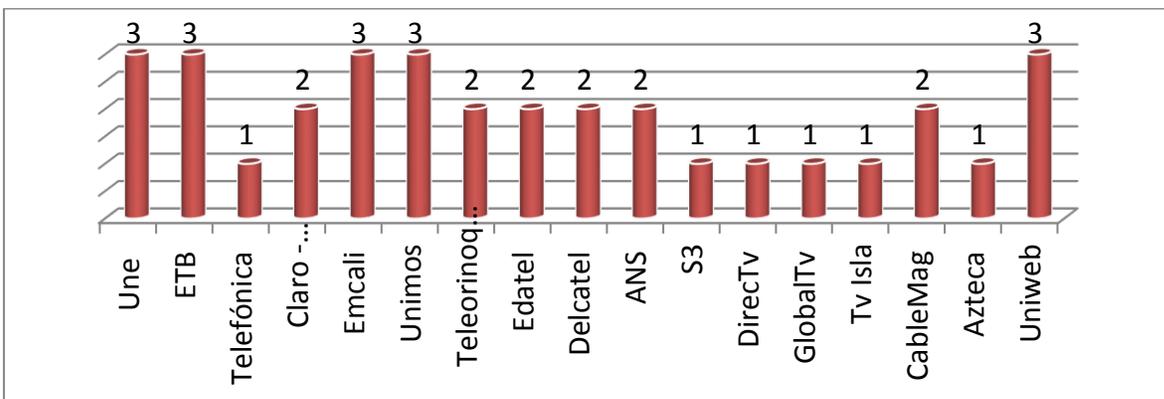
De los resultados consolidados se puede concluir que, en promedio, la calificación de los criterios evaluados ubica a los contratos analizados en la escala (P) de "Pobres", es decir, estos documentos contienen algunos de los elementos válidos, pero su aplicación es deficiente de cara a lo que comunican visualmente al usuario.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 15 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

3.2.2. Resultados por criterios de la evaluación visual.

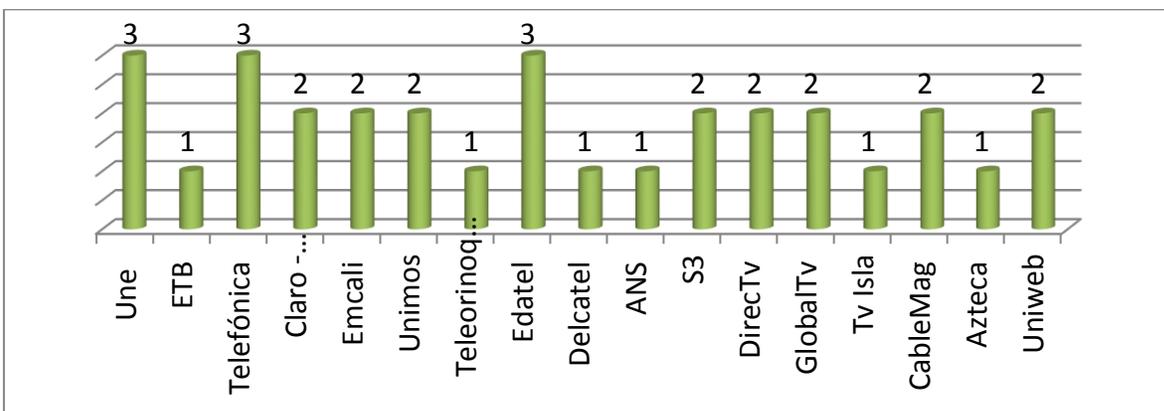
A continuación, se presentan los resultados desagregados, según los criterios definidos.

3.2.2.1. Títulos.



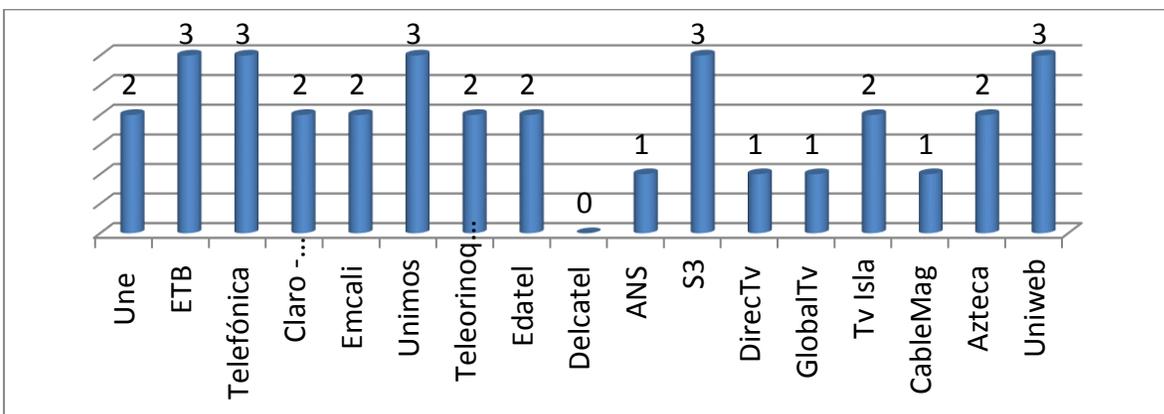
Factor vital en la creación de jerarquía de contenidos y en la navegabilidad del documento. El tamaño del título es tan importante como el tamaño de la tipografía en el cuerpo del contenido. La titulación demasiado pequeña (mismo tamaño del cuerpo), perjudica la jerarquía del documento, no genera la atención necesaria. Es igualmente importante la separación del título del cuerpo de texto.

3.2.2.2. Navegabilidad.



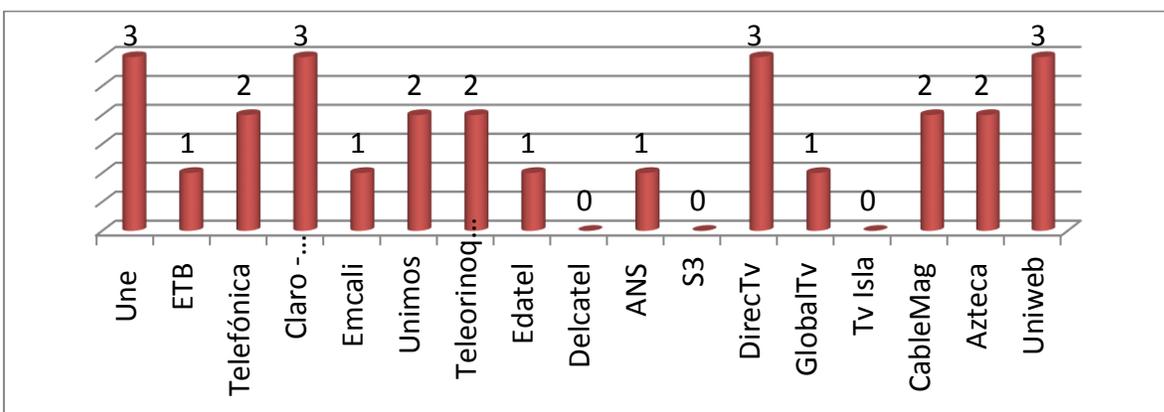
Se relaciona directamente con la facilidad de lectura del documento. El uso apropiado de titulación, jerarquía y puntos focales sirven como guía de lectura del documento.

3.2.2.3. Espacios en blanco.



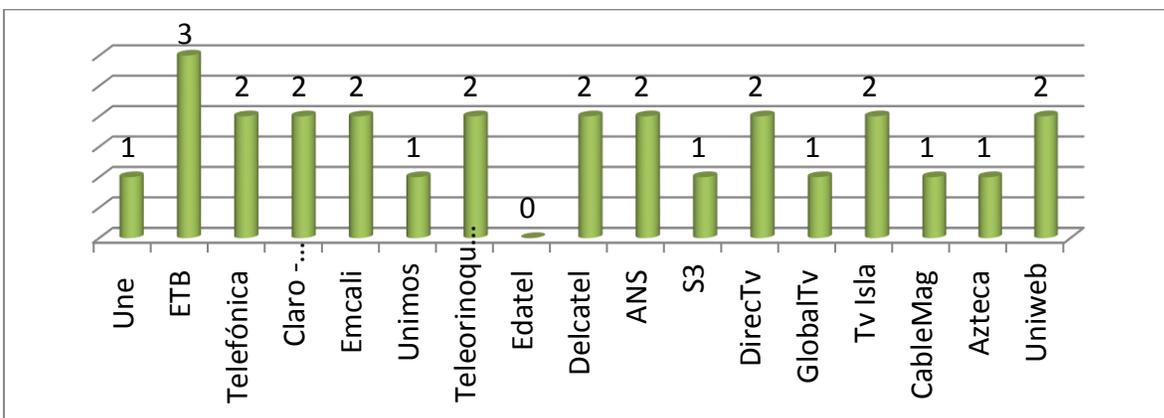
Especialmente en documentos de contenido denso, el espaciado en la tipografía y diagramación contribuyen en gran parte en la legibilidad del mismo. El espaciado ayuda a que la lectura del usuario sea cómoda y sin esfuerzo. También contribuye a la separación de los elementos del documento, incluyendo gráficos y texto. El uso de espacio en blanco como elemento de separación es muy efectivo en términos de limpieza, claridad y eficiencia en la lectura.

3.2.2.4. Consistencia.



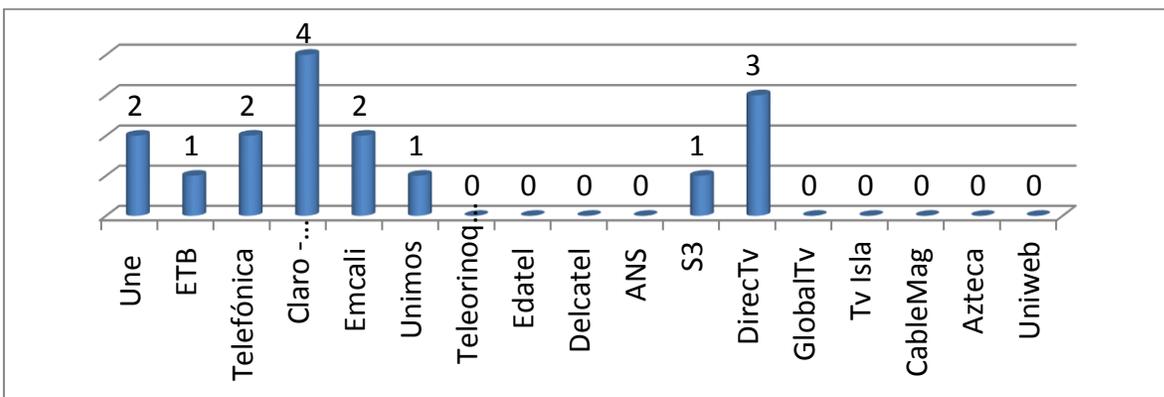
Es una técnica muy importante en el uso del documento. Ser consistentes en el lenguaje gráfico, es necesario en una diagramación amigable al usuario. Es un elemento clave de la creación de jerarquía. Genera puntos focales familiares y fácilmente diferenciables cuando se navega en el documento.

3.2.2.5. Densidad del contenido.



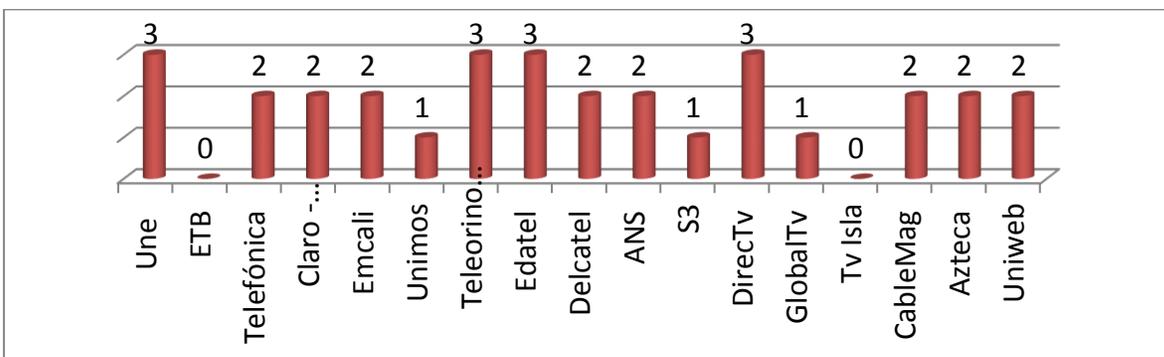
La densidad del contenido se refiere a la cantidad de palabras usadas en una sección del documento. Es lo que mayor impacto tiene en términos de legibilidad. Este indicador es el resultado de la combinación de factores como altura de línea, interletrado, tamaño de la fuente y longitud de la línea. Es vital encontrar un balance de estos tres elementos para el funcionamiento adecuado del contenido. En este caso existe una relación matemática basada en la proporción áurea que determina de manera científica la relación perfecta de estos elementos.

3.2.2.6. Énfasis en elementos de importancia.



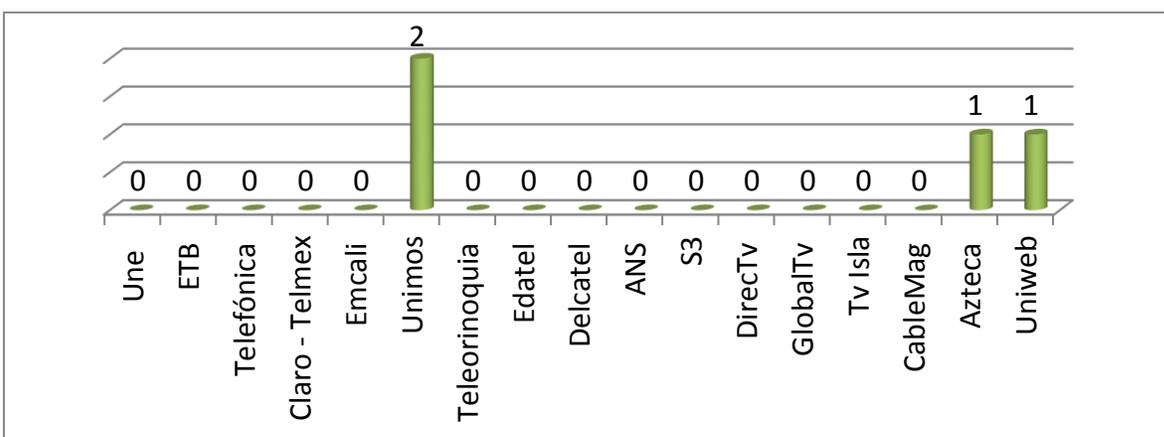
Es importante dar énfasis a ciertos elementos del contenido. Hay información más importante o relevante, que otra que debe estar claramente diferenciada. El uso de negrillas, itálicas, tamaño y color son herramientas que facilitan la diferenciación de contenido. Estos puntos focales ayudan a combatir la fatiga visual y mental al interrumpir la monotonía del contenido y fraccionarlo en secciones digeribles. Facilita en gran parte la navegabilidad del texto.

3.2.2.7. Organización del contenido.



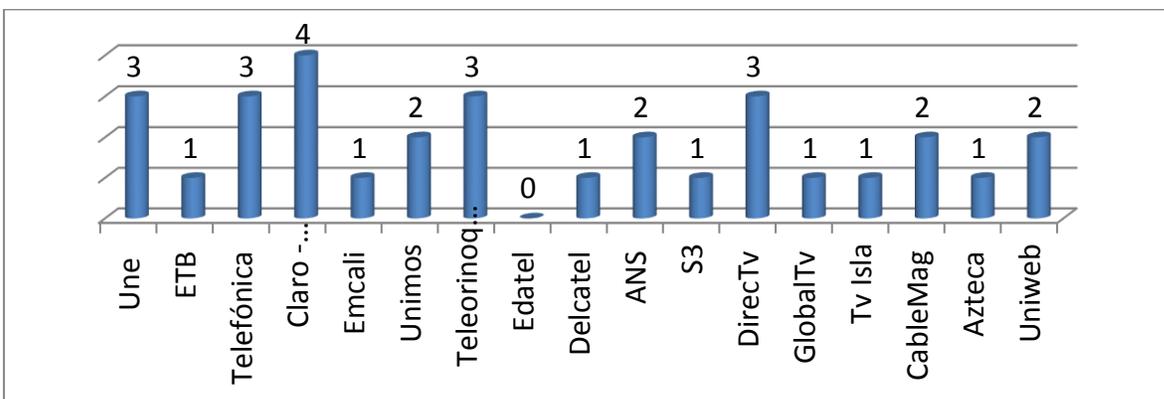
La forma en que se organiza la información dentro de un documento, acentúa su legibilidad. El usuario es guiado con facilidad por el contenido, ya que está bien organizado e intuitivo.

3.2.2.8. Limpieza en la implementación gráfica.



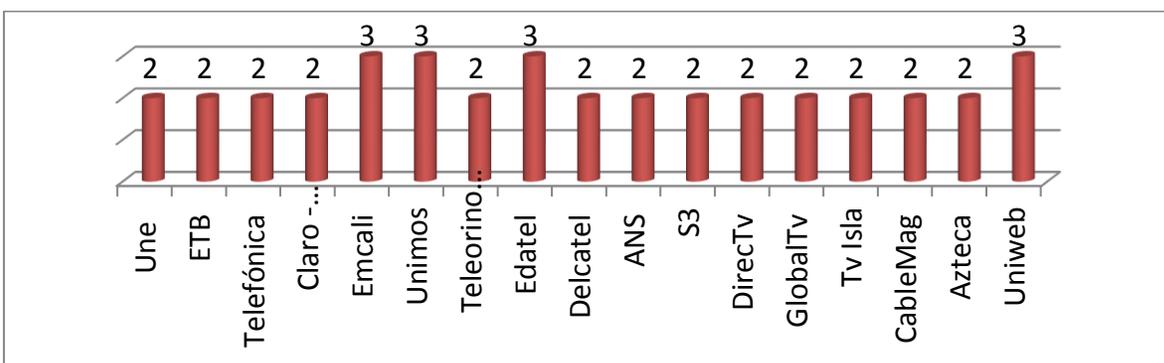
Todo documento se puede beneficiar de un soporte visual, bien sean fotografías, ilustraciones o íconos. Utilizar estos elementos es complejo debido a limitaciones de espacio; es importante contar con suficiente espaciado para ubicar estos elementos de manera cómoda en el documento. Pero su implementación puede ahorrar muchas palabras y facilitar la comprensión de ideas abstractas. Le da relevancia y medida a la información. Se deben poder ubicar con holgura, sin interrumpir la fluidez del contenido.

3.2.2.9. Separadores.



Los separadores son una manera simple de dividir el contenido del texto en secciones de manera clara y organizada. Facilitan la creación de secciones. La forma más simple de divisor es una línea recta, pero existen muchas alternativas efectivas aparte de esta. El uso de cajas, por ejemplo, es excelente cuando hay que separar contenidos mixtos y crear jerarquía de puntos focales. Son muy útiles para diagramaciones complejas.

3.2.2.10. Márgenes.



El espaciado ayuda a llevar el ojo de manera fácil y sin esfuerzo al contenido. El espacio en blanco obliga al ojo y la mente a enfocarse en el texto. Un uso apropiado de márgenes, ayudará a que el usuario se concentre en el contenido principal.

4. Teoría de simplificación de documentos legales.

El objetivo general de este proyecto regulatorio, en línea con lo establecido en el Estatuto de Protección al Consumidor, es establecer una regulación de protección de los usuarios que promueva y garantice la

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 20 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

efectividad y el libre ejercicio de los derechos que el ordenamiento jurídico le otorga a los usuarios¹⁵ que van *"mucho más allá de la obtención de bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad y de aptitud para satisfacer sus necesidades."*¹⁶

Para tales efectos, es fundamental garantizar que el entorno en el cual el consumidor toma sus decisiones de consumo y ejerce sus derechos sea diseñado de tal manera que en el mismo no se someta al usuario a cargas innecesarias que desincentiven el ejercicio de sus derechos y la toma racional de decisiones bien informadas¹⁷.

Al respecto, Cass Sunstein, ex director de la Oficina de la Información y Asuntos Regulatorios de Estados Unidos sostiene que la *"Protección del consumidor no se puede entender sin una apreciación profunda de la economía del comportamiento y la importancia de los procesos de simplificación"*, explica que el fenómeno de la complejidad trae como efectos inevitables la indiferencia, el retraso y la confusión de los consumidores, por ejemplo, en ciertos sectores de la población la gente renunciaba a solicitar ayudas económicas gratuitas para pequeñas empresas, educación y vivienda dado que los formularios de aplicación sometían al solicitante a un proceso de más de 100 preguntas de alta complejidad¹⁸.

Por su parte, Alan Siegel¹⁹ e Irene Etskorn, referentes mundiales en iniciativas de simplificación de documentos y procedimientos legales, explican que la simplificación del entorno al cual se somete a los consumidores es un ejercicio fundamental para garantizar la materialización de los objetivos de las políticas públicas frente a los usuarios.

En su estudio, Siegel y Etskorn muestran como la complejidad de las interacciones con los consumidores puede tener consecuencias nefastas, en Estados Unidos por ejemplo, los usuarios de telefonía a larga distancia pagan más de dos mil millones de dólares (USD\$2000.000.000) al año por cobros no autorizados dado que el sistema de facturación no es claro en relación con todos los cargos e impuestos aplicables a sus llamadas, asimismo, los declarantes de impuestos en ese país gastan aproximadamente seis mil millones de horas hombre (6.000.000.000), el equivalente tres millones (3.000.000) de personas trabajando tiempo completo por año, preparando sus declaraciones de renta en un formato que inclusive un ex comisionado de la Oficina de Servicio de Impuestos confesó que no podía diligenciar pues era demasiado complejo²⁰.

Explican los autores, que los servicios, bienes, documentos y procedimientos que involucren a los consumidores deben ser simplificados de tal manera que no se obligue a la gente a renunciar al derecho de entender y controlar lo que nos afecta, a manera de analogía explican que *"girar el encendido de un automóvil es una tarea sencilla que esconde una compleja serie de procesos subyacentes, y así es como deben ser todas las interacciones con los consumidores."*²¹

¹⁵ Artículo 1 Ley 1480 de 2012

¹⁶ *Ibidem*.

¹⁷ Numeral 2 Artículo 1 Ley 1480 de 2012.

¹⁸ CASS R Sunstein/ Simpler: The Future of Government/ Kindle edition/ Simon & Schuster/ 2013

¹⁹ http://www.ted.com/talks/alan_siegel_let_s_simplify_legal_jargon.html

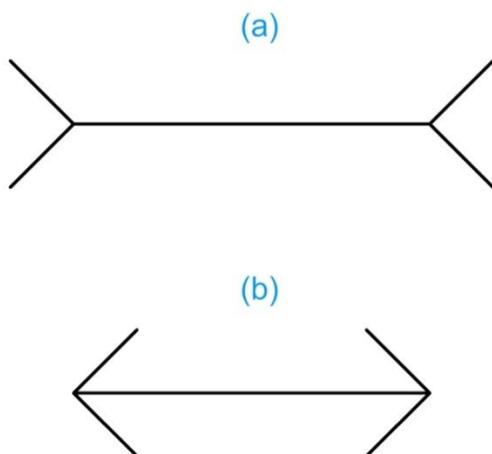
²⁰ SIEGEL Alan / Irene Etskorn Simple/ Conquering the crisis of complexity/ 12 New York Books/ First Edition/ Abril 2013 P 3-4

²¹ *Ibid*. P. 22.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 21 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que no solo la complejidad de los formatos y documentos legales puede tener consecuencias negativas para los consumidores, adicionalmente se debe tener consciencia de que la forma en que la información es presentada al usuario, afecta dramáticamente el proceso racional de toma de decisiones y puede inducir a este a tomar decisiones irracionales.

En efecto, Daniel Kahneman, premio nobel de economía, explica didácticamente este fenómeno tomando como ejemplo el siguiente efecto visual²²:



Esta ilusión conocida como la "Muller-Lyer Illusion" demuestra como nuestra percepción de una situación determinada es influenciada por la forma en que se presenta la información, en este caso, la disposición de las líneas nos hace creer que la línea (a) es más larga que la línea (b) cuando en realidad ambas líneas son igual de largas.

Este mismo tipo de distorsión cognitiva afecta nuestras decisiones de consumo dependiendo de cómo se presenten las alternativas, a manera de ejemplo Eric J. Jhonson²³ nos presenta el siguiente experimento:

Se hizo la siguiente pregunta a un grupo de personas:

- a) *Cuánto está dispuesto a pagar por un seguro de vuelo que le pagaría a su familia una suma X si durante el vuelo usted fallece por cualquier motivo.*
- b) *Cuánto está dispuesto a pagar por un seguro de vuelo que le pagaría a su familia una suma X si durante el vuelo usted es víctima de un ataque terrorista.*

Evidentemente, la opción óptima es la (a) pues cubre todo tipo de siniestro incluyendo muerte por un ataque terrorista, y por lo tanto los consumidores deberían estar dispuestos a pagar más por este tipo de pólizas. Sin embargo, sorprendentemente, los resultados del experimento arrojaron que, de una manera manifiestamente irracional, la gente está dispuesta a pagar más dinero por la opción (b) que por la opción (a). De acuerdo con los hallazgos del experimento, al poner de presente al consumidor la posibilidad palpable de morir de una forma determinada frente a la que todos nos sentimos vulnerables

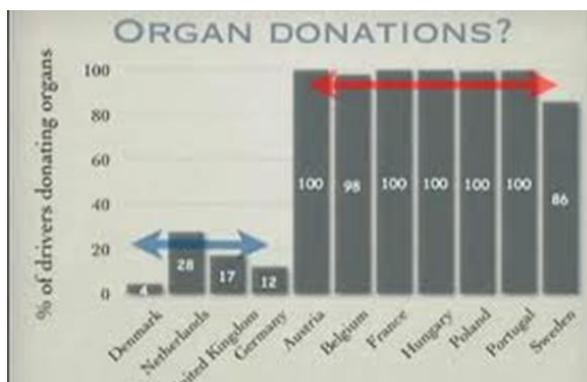
²² Daniel Kahneman/ Amos Tversky/ Choices Values and Frames/ Cambridge University Press 2009 p216

²³ Citado en Op. cit. Sunstein P 63

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 22 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

como lo es un ataque terrorista, afectó considerablemente el proceso racional de consumo e impulsó a los consumidores a tomar una decisión subóptima.

En línea con lo anterior, Dan Ariely profesor de Duke University²⁴, nos presenta otro ejemplo de manipulación de la toma de decisiones según el formato que se usa:



Fuente: <http://webtechman.com/blog/2011/06/26/the-social-science-of-designing-for-desired-behaviors/>

En este gráfico se representa el porcentaje de donadores de órganos en algunos países de Europa. Después de investigar porque en países con culturas similares había una diferencia tan pronunciada frente a la donación de órganos (ej. Austria 100% y Alemania 12%), se determinó que la gente había sido influenciada por el formato de solicitud de donación de órganos pues en los países de la izquierda de la gráfica los pacientes debían marcar con una X si querían donar sus órganos y si no la marcaban se entendía que se rehusaban a la donación, por el contrario, en los países que se encuentran en la derecha de la gráfica los pacientes debían marcar con una X si no querían donar sus órganos, y si dejaban la casilla vacía se entendía que daban su consentimiento para la donación²⁵.

Así las cosas, este ejemplo demuestra como la voluntad de la población fue, en cierta medida, sustituida por la voluntad de quien diseñó los formatos de donación de órganos pues se puede concluir que dicha persona u organización fue de alguna manera quien determinó la decisión de los pacientes.

Bajo esta perspectiva, la Oficina de la Información y Asuntos Regulatorios impulsó en Estados Unidos un proceso de "Simplificación" de la arquitectura decisional de los ciudadanos al regular el "ambiente social de la toma de decisiones y la forma en que la información es presentada al público²⁶" entendiendo que el derecho del ciudadano a obtener información implica necesariamente el derecho de contar con información que se puede entender y usar por el común de las personas en la toma racional y libre de sus decisiones²⁷. Dicha iniciativa incluye el uso de "un lenguaje claro, un resumen entendible de las reglas

²⁴ ARIELY, Dan, Las trampas del Deseo.

²⁵ Ibidem.

²⁶ SUNSTEIN, Op Cit. P. 765-766.

²⁷ Ibidem. P. 80.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 23 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

complejas, y la eliminación de requerimientos costosos e injustificados²⁸ que han ahorrado cerca de “92 mil millones de dólares²⁹” y “decenas de millones en horas hombre al año en papeleo³⁰”.

En este sentido, por ejemplo, una de las iniciativas de la lucha contra de la obesidad en Estados Unidos empezó por reformular la manera como se difunde la información sobre la pirámide nutricional en pacientes y niños. Por décadas, tanto doctores como escuelas enseñaban las bases de una nutrición balanceada en el siguiente gráfico inentendible³¹:



Lejos de cumplir su objetivo, este gráfico generaba más dudas que claridades:

- Se supone que debo comer todo lo que aparece ahí?
- Qué porciones, qué cantidad?
- Qué significa toda esa comida apiñada?

Fuente: http://www.cbsnews.com/2300-204_162-10008001.html.

Luego de realizar un trabajo conjunto con expertos nutricionistas, diseñadores, comunicadores y psicólogos Sunstein decidió intervenir la información nutricional para presentar una alternativa más adecuada a nuestras necesidades³² al cambiar la pirámide por un objeto mucho más adecuado, un plato:



Fuente: http://www.cbsnews.com/2300-204_162-10008001.html

²⁸ Ibidem., P. 83-86.

²⁹ Ibidem., P. 34.

³⁰ Ibidem., P. 198-199

³¹ Ibid., P. 76

³² Ibid., P. 77

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 24 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Por su parte, en el Reino Unido, la campaña "Plain English"³³ ha sido un referente mundial de la lucha contra la información confusa y excesiva. Mientras que en Portugal, la profesora Sandra Fishers-Martins³⁴ ha implementado un centro de estudios y de certificación de claridad "Claro" el cual ha recogido en gran medida las lecciones del "Plain English Campaign" Británico.

De manera similar, la Doctora Rocío García Retamero ha liderado en España un exitoso programa de transparencia sobre riesgos médicos mediante la modificación de los formatos de autorización de tratamientos, su investigación sugiere que *"los formatos visuales de presentación de la información permiten codificar la información relevante con mayor probabilidad"*. Según el estudio de la Doctora García, las evidencias indican que *"los problemas que se producen en la comprensión y la comunicación de la información sobre riesgos se deben en parte al modo como se presenta la información"*³⁵.

Bajo una perspectiva similar, Alan Siegel ha adelantado con mucho éxito procesos de simplificación de documentos legales como el modelo de simplificación de los contratos de tarjeta de crédito que dio como resultado la formulación de un contrato en una sola página como el que se muestra a continuación:

³³ <http://www.plainenglish.co.uk/about-us.html>

³⁴ Ver conferencia: "The Right to Understand" Sandra Fishers-Martins, at TED <http://www.ted.com/talks/sandra-fisher-martins-the-right-to-understand.html>

³⁵ García-Retamero, Rocío, Muñoz, Rocío. Cómo Mejorar la Comprensión de los Riesgos Médicos en Personas Mayores. Revista Latinoamericana de Psicología [en línea] 2013, 45p y ss: [Fecha de consulta: 8 de enero de 2014] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80528401007>> ISSN 0120-0534 256.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 25 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

SIMPLIFIED CREDIT CARD AGREEMENT

This agreement is for your credit card account with us. It applies to you and all eligible users you approve. It starts when you first use your card and ends on the date printed on your card.

<p>1 USE OF YOUR CARD It can be used anywhere your card is accepted.</p> <p>2 CREDIT LIMIT Your credit limit is \$5,000. You may charge purchases and cash advances up to the credit limit shown on your monthly bill. We won't process transactions that take you over your limit, unless you specifically ask us to do so. We can increase, reduce, suspend, or cancel your credit limit at any time.</p> <p>3 PAYMENT We will bill you monthly for your purchases and cash advances, plus interest and other fees that may apply. You must pay at least the minimum monthly payment by the due date indicated on your bill. Paying more than the minimum balance will reduce your interest charges. Either of us can close this account at any time for any reason, but you will still owe all outstanding amounts.</p> <p>4 INTEREST At the end of each day, we will add new charges to your balance and subtract payments we receive and other credits that may apply. We will multiply the ending balance by the daily interest rate and add the interest charge to this balance. We will apply your payments to the balances with the highest interest rates first. We will notify you 45 days in advance of any change in terms or increase in interest rate. The new rate will only apply to new charges you make. You have the option to close the account before any change in terms or interest rate takes effect.</p> <p>Your interest rates will be:</p> <table border="0"> <tr> <td>Purchases</td> <td>Daily rate: 0.038%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 13.90%</td> </tr> <tr> <td>Cash Advance</td> <td>Daily rate: 0.068%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 24.90%</td> </tr> <tr> <td>Balance Transfer</td> <td>Daily rate: 0.038%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 13.90%</td> </tr> <tr> <td>Access Checks</td> <td>Daily rate: 0.068%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Annual rate: 24.90%</td> </tr> </table>	Purchases	Daily rate: 0.038%		Annual rate: 13.90%	Cash Advance	Daily rate: 0.068%		Annual rate: 24.90%	Balance Transfer	Daily rate: 0.038%		Annual rate: 13.90%	Access Checks	Daily rate: 0.068%		Annual rate: 24.90%	<p>5 PENALTIES If you don't follow the terms of this agreement, these penalties apply:</p> <table border="0"> <tr> <td>Late Payment</td> <td>\$39</td> </tr> <tr> <td>Returned Payment</td> <td>\$39</td> </tr> </table> <p>If you are more than 60 days late in paying your bill, your rate may go up. If you pay on time thereafter for 6 consecutive months, the rate will return to the previous rate.</p> <p>6 SERVICE FEES We may charge fees for various services:</p> <table border="0"> <tr> <td>Annual Fee</td> <td>None</td> </tr> <tr> <td>Cash Advance Fee</td> <td>The greater of \$10 or 3% of the amount</td> </tr> <tr> <td>Foreign Transactions</td> <td>The lesser of \$2 or 1% of the US dollar amount</td> </tr> </table> <p>7 DISPUTE RESOLUTION This agreement is governed by federal law and the laws of Delaware. If you think your bill is wrong, you must write to us within 60 days. We then have 90 days to resolve the error or explain why the bill is correct. Any dispute we cannot resolve will be decided by an independent arbitrator, whose decision is binding on us, but not on you. If you are not satisfied with the arbitrator's decision, you may then go to court.</p> <p>More information For an online version that explains this agreement and your privacy rights, visit www.bank.com/agreement. Or call us at 800-555-5555 for a written copy.</p>	Late Payment	\$39	Returned Payment	\$39	Annual Fee	None	Cash Advance Fee	The greater of \$10 or 3% of the amount	Foreign Transactions	The lesser of \$2 or 1% of the US dollar amount
Purchases	Daily rate: 0.038%																										
	Annual rate: 13.90%																										
Cash Advance	Daily rate: 0.068%																										
	Annual rate: 24.90%																										
Balance Transfer	Daily rate: 0.038%																										
	Annual rate: 13.90%																										
Access Checks	Daily rate: 0.068%																										
	Annual rate: 24.90%																										
Late Payment	\$39																										
Returned Payment	\$39																										
Annual Fee	None																										
Cash Advance Fee	The greater of \$10 or 3% of the amount																										
Foreign Transactions	The lesser of \$2 or 1% of the US dollar amount																										

Written and designed by Siegel+Gale, pioneers in simplified communications.

Fuente: http://storage.ted.com/Siegel_Credit_Card_Agreement.pdf

5. Proceso de simplificación del contrato de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción.

Teniendo en cuenta el contexto internacional descrito previamente, y que actualmente los contratos de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción: i) no se ajustan completamente a la regulación; ii) presentan deficiencias en materia de comunicación visual y; iii) los estudios de psicología del consumidor arrojan que dichos contratos no permiten al usuario comprender y recordar las condiciones allí dispuestas, así como tampoco los derechos que les asisten por virtud de la normatividad vigente; se hace evidente la necesidad de intervenir dichos documentos a fin de que los mismos se conviertan en la principal herramienta de los usuarios para el ejercicio de sus derechos y no un obstáculo para el disfrute de los mismos.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 26 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

En el mismo sentido es de mencionar, que los resultados de los estudios realizados por esta Comisión respecto del esquema tradicional de contratos de prestación de servicios de comunicaciones, desde la perspectiva de la psicología de consumidor y los criterios de comunicación visual, han mostrado que existe una barrera fundamental en la exposición de las personas a la lectura del contrato. Se destacó que este comportamiento de pérdida de interés por conocer las condiciones bajo las cuales se adquiriría el servicio y la no lectura del contrato respondían a que los usuarios: i) De entrada expresaban sentir “confianza” en lo que adquieren dado que normalmente reciben lo pactado en cantidad (minutos y datos); ii) Sin embargo, se evidenció que existía cierta indefensión aprendida³⁶ con respecto a la percepción de los usuarios, en donde ellos creían que no estaba en sus manos la posibilidad de poder cambiar algo con respecto a sus contratos, sino que solo debían aceptar las condiciones como estaban dispuestas por los operadores; iii) Por último y no menos importante, las personas no estaban acostumbradas a leer ese tipo de documentos y preferían la comunicación oral (explicación del asesor) por lo que le daban poca relevancia a la acción de tomarse el tiempo para leer y conocer el documento.

En la mentalidad de los usuarios³⁷, cualquier contrato, contiene información difícil de entender, por ser técnica y no dirigida al consumidor, con un lenguaje técnico, y con términos legales desconocidos para los usuarios en general, escrito con letra pequeña, que no solo dificulta su lectura, sino que su tamaño es un acto a propósito para evitar su conocimiento y en un formato extenso que toma mucho tiempo, para lo dispuesto e invertido en el momento de realizar la compra.

Estas circunstancias han motivado a la CRC para contribuir en cambiar el enfoque actual que basa el ejercicio de los derechos de los usuarios en las peticiones, quejas/reclamos y recursos, lo que ha caracterizado la relación de los usuarios, fundándola en algunos casos más en las diferencias que en los acuerdos, lo que difícilmente contribuye a una experiencia satisfactoria de los usuarios de los servicios de comunicaciones, por un enfoque basado en los acuerdos y en el entendimiento de las condiciones pactadas entre las partes, lo cual permite mejorar significativamente la relación entre operadores y usuarios.

Es así, como con base en todos los elementos expuestos en este documento, se adelantó un proceso de simplificación de los contratos con el fin de convertir estos documentos en verdaderas herramientas del ejercicio de los derechos de los usuarios, en este documento se propone la simplificación de los contratos de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, proceso coherente con los avances internacionales en materia de simplificación³⁸ y que garantice un ambiente adecuado para la toma de decisiones y el entendimiento y efectivo ejercicio de los derechos de los usuarios.

³⁶ Seligman, M. E. P. (1975). Helplessness: On Depression, Development, and Death. San Francisco: W. H. Freeman.

³⁷ Comentarios de los usuarios entrevistados:

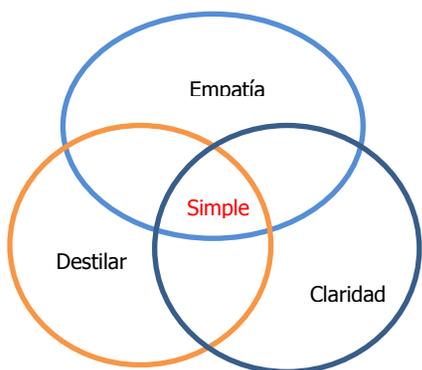
- “Yo soy muy perezosa para leer, soy confiada, yo firme y ya listo”.
- “Letra muy chiquita, entonces es que por lo menos una Arial 12 a ti no te da pereza y cosas que sean como muy claves, de pronto que haya otra letra sí, pero que uno diga voy a poner a leerme esto no, la verdad fue por perezosa la verdad también”
- “Yo creo que son extensos y adicional la letra no da para ser legible”.
- “Siempre es como la letra más pequeñita, mejor dicho para que el cliente no se entere”.
- “Tienen muchas palabras y oraciones que pueden tener un sentido para ellos y otro sentido para uno como cliente”.
- “La letra era una hartera, yo no tengo gafas, pero imagínate alguna persona que tenga algún problema en la visión, yo no utilizo gafas, pero aun así me da hartera, adicional súmale que tienes que tener las ganas y leer”.

³⁸ Ver por ejemplo simplificación de resultados de exámenes de sangre y de próstata: <http://www.coolinfographics.com/blog/2011/3/2/blood-simple-designing-infographic-health-reports.html>

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 27 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Para tales efectos, como ocurrió con los contratos de servicios móviles, se aplicó el método Siegel-Etskorn de simplificación a partir del cual la CRC logró diseñar un contrato tipo de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en una hoja que contiene toda la información relevante para el usuario de una manera clara y organizada lógicamente.

Dicho método de simplificación está basado en los cimientos de la Empatía³⁹, Destilación⁴⁰ y la Claridad, que se explican con la siguiente gráfica:



Empatía: Imaginar el contexto en el que una persona va a comprar, leer o usar cierto producto, y diseñar dicho producto para reflejar las necesidades del consumidor. Se deben tener en cuenta todos los elementos que pueden afectar el proceso de racionamiento del usuario.

Destilar: Reducir el contenido del documento a lo esencial, se trata de reducir las ambiciones de cada producto para que cumplan su función principal y evitando adherir, expandir o complicar el contenido.

Claridad: Es necesario diseñar el lenguaje de tal manera que la organización, el énfasis y la visualización contribuyan a la claridad. Es importante pensar y escribir de manera secuencial.

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

La simplificación del contrato de prestación de los servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, pretende constituir este documento en la principal fuente de información del usuario en relación con sus derechos, obligaciones y las condiciones de prestación de los servicios contratados. Los operadores tendrán la obligación, en los términos establecidos en la Resolución que acompaña el presente documento, de emplear el modelo de contrato dispuesto por esta Comisión ante la contratación por parte del usuario de sus servicios.

Para conseguir que los usuarios puedan leer, entender y recordar los condiciones en que contratan sus servicios, es de vital importancia que el contrato esté disponible en todo momento, de forma actualizada a la realidad vigente del servicio provisto a los usuarios. Sin que el contrato esté disponible, se hace imposible cumplir con los propósitos que se han identificado como principales para el usuario y el operador.

Como consecuencia de lo anterior, los operadores deberán mantener 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 el usuario pueda disponer

³⁹ SIEGEL, Op. Cit., p. 60

⁴⁰ SIEGEL, Op. Cit., p. 78-85

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 28 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

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) El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página Web del operador, ingresando con su cuenta de usuario.

La CRC considera que, debido al alto número de usuarios de servicios provistos a través de redes fijas y las relaciones jurídicas establecidas entre usuarios y operadores, la aplicación del nuevo modelo contractual debe respetar la vigencia de dichos acuerdos, por lo cual la medida aplicará para los nuevos contratos que se suscriban y para los que se vayan renovando automáticamente en virtud de la expiración de su término o cuando entre las partes se decida la sustitución de una nueva obligación respecto de otra anterior, la cual queda por tanto extinguida, es decir, cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

Finalmente se reitera que el formato propuesto recoge los principales aspectos de la relación operador usuario, respetando la autonomía de la voluntad privada de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el operador de acuerdo con la Ley y la regulación.

7. Bibliografía.

- CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencias C-272 de 1998, T-058 de 2009, C-1041 de 2007, C-186 de 2011, C-1162 de 2000, C-615 de 2002, C-150 de 2003, C-1120 de 2005, C-392 de 2007, C-955 de 2007 y C-263 de 2013.
- CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION PRIMERA Consejera ponente: OLGA INES NAVARRETE BARRERO Bogotá, D.C., marzo catorce (14) de dos mil dos (2002) Radicación (6637); SECCIÓN TERCERA Consejero ponente Dr. RAMIRO SAAVEDRA BECERRA Bogotá D.C., cinco (5) de marzo de dos mil ocho (2008) Radicación 20.409; SECCION TERCERA Consejero ponente: RAMIRO SAAVEDRA BECERRA Bogotá, D. C, treinta (30) de julio de dos mil ocho (2008) Radicación: 26520; SECCION PRIMERA Consejero ponente: Doctor: RAFAEL E. OSTAU DE LAFONT PIANETA Bogotá, D.C., treinta (30) de abril de dos mil nueve (2009) Núm. Rad.: 11001 032400020040012301; SECCIÓN PRIMERA, 27 de septiembre de 2001, radicado No. 25000-23-24-000-1998-0311- 01 (6640); SECCIÓN TERCERA Consejera Ponente: MYRIAM GUERRERO DE ESCOBAR Bogotá, D.C, once (11) de noviembre de dos mil nueve (2009) Radicación (20691)
- Jeffrey Davis. *"Protecting Consumers from Overdisclosure and Gobbledygook: An Empirical Look at the Simplification of Consumer-Credit Contracts"*. Virginia Law Review.
- Naresh Malhotra. *Investigación de mercados*. Cuarta edición. 2004.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 29 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

- Edward Troughton. *"Philosophical transactions"*. Royal Society. 1886.
<http://www.jstor.org/stable/107252>
- Jakob Nielsen and Robert L. Mack. *"Usability Inspection Methods"* 1994.
<https://www.nngroup.com/books/usability-inspection-methods/>
- Xavier, P. & Ypsilanti, D. *"Switching Costs and Consumer Behaviour: Implications for Telecommunications Regulation"*. 2008.
- Lambrecht, A. y Skiera, B. *"Paying Too Much and Being Happy About it: Existence, Causes and Consequences of Tariff-Choice Biases"*, Journal of Marketing Research. 2006.
- Grubb, M.D. (2009). *"Selling to Overconfident Consumers"*. American Economic Review, 99, 1770-1807.
- CASS R Sunstein/ Simpler: *"The Future of Government"*. Kindle edition. Simon & Schuster. 2013
- SIEGEL Alan / Irene Etskorn Simple. *"Conquering the crisis of complexity"*. 12 New York Books First Edition. Abril 2013.
- Daniel Kahneman/ Amos Tversky. *"Choices Values and Frames"*. Cambridge University Press. 2009.
- ARIELY, Dan, Las trampas del Deseo.
- http://www.ted.com/talks/alan_siegel_let_s_simplify_legal_jargon.html
- Conferencia: *"The Right to Understand"* Sandra Fishers-Martins, at TED
<http://www.ted.com/talks/sandra-fisher-martins-the-right-to-understand.html>
- García-Retamero, Rocío, Muñoz, Rocío. *"Cómo Mejorar la Comprensión de los Riesgos Médicos en Personas Mayores"*. Revista Latinoamericana de Psicología [en línea] 2013, 45p y ss: [Fecha de consulta: 8 de enero de 2014] Disponible en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80528401007> ISSN 0120-0534 256.
- <http://www.plainenglish.co.uk/about-us.html>
- <http://www.coolinfographics.com/blog/2011/3/2/blood-simple-designing-infographic-health-reports.html>

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 30 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

ANEXO 1

Análisis del contenido de los contratos.

1. Contenido de los contratos de prestación de los servicios fijos de internet y telefonía, conforme a la Resolución CRC 3066 de 2011.

A continuación, se presenta el análisis desarrollado a los contratos evaluados, respecto al cumplimiento de las principales disposiciones regulatorias contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, "Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones", norma vigente al momento de realizar dicha evaluación, cuyos resultados se presentan a continuación. Para efectos del análisis se revisaron las siguientes temáticas: Principio de información; datos personales; derechos de los usuarios; obligaciones de los usuarios; forma del contrato; contenido del contrato; parte inicial del contrato; cláusulas prohibidas; modificación al contrato; facturación, periodo de facturación y suspensión del servicio; modificación a las tarifas; cesión del contrato; presentación de peticiones, quejas y recursos (PQR); término de interposición del recurso de reposición; equipos terminales; fallas en la prestación del servicio; calidad del servicio y; oportunidad para terminar el contrato.

1.1. Principio de información.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción ⁴¹	El contrato no contiene los derechos de las partes.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones ⁴²	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones ⁴³	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

⁴¹ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato para la prestación del servicio de TV por suscripción mediante tecnología DTH y Contrato de prestación del servicio de televisión por suscripción b) Solicitud de servicios c) Anexo de compromiso de permanencia mínima y/o aceptación de plazo de instalación d) Anexo de compromiso de permanencia mínima y/o aceptación de tarifa preferencial e) Contrato de servicios TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) f) Declaración del usuario – subsidio para internet.

⁴² Cabe resaltar que se aportó el texto del contrato sin diseño específico. Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) el texto del contrato de servicios de televisión b) la Solicitud de Servicio.

⁴³ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Anexo especial para Telefonía, anexo especial para Troncal SIP y Conmutador Virtual, anexo de empaquetamiento, anexo Internet Móvil 3G, anexo Internet 4G LTE, anexo Internet Inalámbrico, voz en la nube, anexo especial para Internet y anexo 1: condiciones técnicas de los servicios b) Contrato

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 31 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones. ⁴⁴	El contrato de prestación de servicios de comunicaciones no contiene expresamente las condiciones del contrato, por lo cual al momento de la celebración posiblemente se está presumiendo la voluntad del usuario al "comprometerlo" a consultar la página web para conocer dichas condiciones, así como las actualizaciones, ajustes y modificaciones del mismo. El contrato que se le entrega al usuario no contiene los derechos ni las obligaciones de las partes, las condiciones del servicio prestado, las condiciones para el cambio de plan, causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio, trámites de PQR, condiciones para la cesión del contrato, condiciones para el traslado del servicio, condiciones de empaquetamiento, riesgos de la red, causales de incumplimiento de las partes.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones ⁴⁵	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones. ⁴⁶	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada ⁴⁷	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

de condiciones uniformes para la prestación de los servicios fijos de comunicaciones c) Autorización Consulta y Reporte de Centrales de Riesgo Persona Natural d) Anexo de permanencia mínima e) Proforma carta asunto Estado de solicitud f) Proforma carta asunto Modificación de servicio g) Constancia de la respuesta a la petición h) Otrosí contrato de condiciones uniformes i) Solicitud Servicios j) Lista de chequeo k) Condiciones del paquete Televisión por Suscripción.

⁴⁴ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Anexo para la prestación de servicios de telefonía y Contrato servicio de línea telefónica b) Autorización para consulta y reporte a centrales de bancos de datos sobre el cliente c) Autorización para consulta y reporte de información comercial sobre el cliente d) Anexo de cláusula de permanencia mínima e) Anexo para la prestación del servicio de acceso a internet y contrato de servicio de acceso a internet de ETB g) Anexo No. 1 Tarifas Bogotá y Soacha h) Anexo No. 1 tarifas área metropolitana Cajicá, Chía, Cota, Facatativá, Funza, Madrid, Mosquera, Sopó, Tabio, Tenjo y Zipaquirá i) Anexo No. 1 Tarifas otros municipios Cundinamarca.

⁴⁵ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato de prestación de servicio de internet alta velocidad b) Contrato prestación de servicio televisión por suscripción c) Cláusula de permanencia mínima y d) Autorización para el tratamiento de datos.

⁴⁶ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Anexo información general y PQR b) Solicitud de servicios.

⁴⁷ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato servicio de internet UNIMOS S.A. E.S.P. b) Carta juramentada para obtención de subsidio por estrato c) Requisitos mínimos generales para uso adecuado de internet banda ancha d) Formato de solicitud internet banda ancha e) Acta de entrega de servicios y equipos f) formato de solicitud Plan Minutos Locales g) Pagaré obligación prestación de servicio de telefonía y carta de instrucciones

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 32 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones. ⁴⁸	Contiene la siguiente información: servicios prestados, sus condiciones generales y las obligaciones de las partes. No contiene: derechos de las partes, solo hace mención al artículo 10.1 del Régimen de Protección a Usuarios - Resolución CRC 3066 de 2011. Además, no parece haber un equilibrio entre las obligaciones de ambas partes, mientras el operador tiene pocas y generales, al usuario se le imponen un número significativo tanto de obligaciones como de responsabilidades.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones. ⁴⁹	A las obligaciones de los usuarios establecidas en el Régimen de Protección a Usuarios - Resolución CRC 3066 de 2011 se adicionan otras obligaciones específicas interpuestas por el operador.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones ⁵⁰	No se incluyen en el contrato los derechos de ninguna de las partes. En cuanto a las obligaciones se indican algunas, pero no todas las que la regulación contiene. Adicionalmente, los derechos y obligaciones no contenidos en el contrato no pueden ser conocidos por el usuario porque el contrato no señala cuál es la norma de donde se desprenden. Tampoco se señalan las condiciones del servicio prestado.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones. ⁵¹	El contrato no contiene los derechos de las partes, ni las condiciones de prestación de los servicios.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones. ⁵²	Los derechos contenidos en el contrato no son los que la regulación señala, sino otras medidas establecidas en el Régimen de Protección a Usuarios – Resolución CRC 3066 de 2011, como por

⁴⁸ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Pagaré y carta de autorización para diligencia del espacio en blanco del pagaré b) Autorización para reporte de datos c) Acta de compromiso condiciones no uniformes d) Anexo 1 – Cláusula de permanencia e) Anexo 2 – Cláusula de tarifas e incrementos f) Anexo 3 – Tratamiento de datos personales – aviso de privacidad

⁴⁹ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato de prestación de servicios de telefonía de EDATEL S.A. E.S.P. Anexo de condiciones específicas b) Contrato de prestación del servicio de internet EDATEL - Anexo de condiciones específicas c) Contrato de prestación del servicio de internet inalámbrico EDATEL - Anexo de condiciones específicas d) Contrato de prestación de servicios empaquetados EDATEL S.A. E.S.P. Anexo de condiciones específicas e) Modificaciones al contrato de condiciones generales de prestación de servicios de comunicaciones de EDATEL y sus anexos y f) Anexo de permanencia mínima.

⁵⁰ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Pagaré a la orden y carta de instrucciones para llenar el pagaré b) Anexo al Contrato No.0095 suscrito entre Del Caribe Telecomunicación es DELCATEL S.A.S. NIT.900.363.774 – 4 y (Nombre y Cédula del usuario).

⁵¹ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Anexo al Contrato de Servicio WiFi Banda Ancha.

⁵² Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Anexo 1 – Cláusula de permanencia mínima y prórroga automática b) Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones sin permanencia mínima c) Orden de servicio d) Aceptación de oferta.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 33 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		ejemplo la posibilidad de consultar en la página web del operador o de la Superintendencia de Industria y Comercio el estado de trámite de su PQR. Sobre los derechos contenidos en la regulación se hace una simple remisión a las normas. Respecto a las obligaciones sucede lo mismo, se indica otras diferentes a las que la regulación exige.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción. ⁵³	El contrato no contiene los derechos y las obligaciones de las partes.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones. ⁵⁴	No se incluye información sobre las tarifas.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones. ⁵⁵	A pesar de contener las disposiciones que la regulación exige, la información que está en el contrato no es suficiente. Por ejemplo, los derechos de los usuarios están reconocidos en el contrato, pero se señala que estos son los que la Resolución CRT 1732 de 2007 indique (la cual se encuentra derogada).
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos. ⁵⁶	El contrato no contiene los derechos de las partes.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos. ⁵⁷	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

⁵³ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Carta de aceptación suscripción DirecTV b) Autorización débito automático para cargo de valor de mensualidad c) Contrato de Suscripción al servicio de televisión satelital directa al hogar (DTH) modalidad DirecTV prepago d) Cláusula de permanencia.

⁵⁴ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato para la prestación del servicio de televisión por suscripción b) Cláusula de permanencia mínima c) Cláusula de renovación automática.

⁵⁵ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato para la prestación del servicio de televisión por suscripción b) Reglamento del servicio de televisión por suscripción c) Formato de preventiva servicio de internet d) Visita técnica diagnóstico previo instalación e) Solicitud de planes adicionales f) Solicitud de plan adicional g) Traslado h) Cuenta de facturación i) Suspensión temporal j) Retiro definitivo del servicio devolución deco (principal y/o adicionales) y control k) Cesión de derechos de línea l) Solicitud puntos adicionales.

⁵⁶ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Contrato de afiliación al servicio público de televisión por suscripción b) Solicitud de cambio de paquete o adición de canales c) solicitud derivación d) Cláusula de permanencia mínima

⁵⁷ Además del contrato señalado, para el análisis también se tuvieron en cuenta: a) Anexo – cláusula de permanencia mínima y Anexo de compromiso de permanencia mínima oferta simple b) Contrato de prestación de servicios de comunicaciones conexiones digitales c) Anexo de solicitud de servicios d) Notificación de recepción de información proyecto de conexiones digitales e) Formato de solicitud de servicios masivos f) Autorización para el tratamiento de datos personales y autorización consulta y reporte a centrales de riesgo g) Contrato para la prestación del servicio de televisión por suscripción por parte de Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S. al suscriptor.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 34 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1.2. Datos personales.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Posiblemente se presume la voluntad del usuario con la firma del contrato. La cláusula sobre autorización de informaciones y referencias señala que dicha autorización resulta irrevocable.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones.	El contrato contiene toda la información respecto al tratamiento de datos personales y el reporte y la consulta a centrales de riesgo. No obstante, posiblemente se presume la voluntad del usuario pues se señala que con la firma del contrato este autoriza al operador para el tratamiento de sus datos personales. Adicionalmente, no se indica que el usuario tenga derecho a revocar esta autorización.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	En el contrato se incluye toda la información respecto al uso de los datos personales. Adicionalmente el contrato incluye un anexo donde se solicita de manera expresa la autorización para la consulta y el reporte en centrales de riesgo, cumpliendo así con lo que la regulación exige.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones de la Empresa de Telecomunicaciones.	Se cumple con lo señalado en la regulación, dando información completa, clara y expresa. No obstante, el tamaño de la fuente, inferior a 1 milímetro, impide un fácil acceso al texto y por ende a que el usuario conozca sus derechos en relación con la protección de sus datos personales.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Como anexo al contrato se encuentra un documento mediante el cual se solicita la autorización expresa del usuario para el tratamiento de los datos personales y se le informa para qué se usará la información y los derechos que le asisten al titular de los datos.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Posiblemente se presume la voluntad del usuario, pues en la cláusula sobre información de crédito y datos de suscripción se señala que con la firma del contrato se entiende que el usuario autoriza al operador a consultar y reportar información.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	Si bien la información que está contenida en el contrato respecto a la consulta y el reporte de información a centrales de riesgo, no se señala siquiera que el usuario autoriza al operador a realizar estas acciones. En otras palabras, la redacción del contrato plantea que esto es una acción per sé del operador y que no es un derecho

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 35 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		del usuario, que no se requiere su autorización ni por ende puede revocarla.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato tiene un anexo que contiene la información que la ley y la regulación exigen. El lenguaje es técnico y jurídico, no de fácil entendimiento y como consecuencia de poca claridad para un usuario promedio, no obstante la información es completa y veraz.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Se incluye toda la información que exige la regulación, pero no se solicita autorización expresa del usuario. Está incluido como cláusulas del contrato y no como anexos.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	No se hace siquiera mención en el contrato. En relación con la consulta a las centrales de riesgo posiblemente se presume la voluntad del usuario al señalar que con la firma del contrato se entiende que autoriza al operador a consultar y reportar información sobre el usuario o a quien ceda el contrato.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que el usuario autoriza de manera expresa e irrevocable al operador para la consulta y reporte de datos personales.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	La redacción del contrato hace pensar que el operador solicita autorización expresa del usuario para el uso de datos personales, no obstante no hay un anexo o parte alguna en el contrato donde se solicite la firma del usuario autorizando al operador.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	No se hace mención en el contrato respecto al tratamiento de datos personales ni el reporte y consulta de datos en contrales de riesgos. No obstante, en la solicitud del servicio posiblemente se presume la voluntad del usuario para autorizar al operador para la consulta y reporte a centrales de riesgo y al tratamiento de datos personales.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Posiblemente se presume la voluntad del usuario cuando se señala que con la firma del contrato autoriza expresamente al operador en relación con el reporte y consulta de información a centrales de riesgos y autorización del uso de sus datos personales.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	Posiblemente se presume la voluntad del usuario, cuando se señala que con la firma del contrato el usuario autoriza al operador y a terceros que en el futuro ostenten la calidad de acreedor para consultar y reportar información a centrales de riesgos. No se señala nada respecto al tratamiento de datos personales.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 36 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Posiblemente se presume la voluntad del usuario al señalar que con la firma del contrato autoriza al operador para la consulta y el reporte de información a los bancos de datos y centrales de riesgo. No se le informa al usuario que esto es un derecho y que su autorización es revocable.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones -masivos.	El contrato contiene una cláusula donde se incluye toda la información que la regulación exige. Adicionalmente, en el anexo de solicitud de servicios, tras una explicación amplia, clara y detallada sobre el tratamiento de los datos personales y la consulta y el reporte a centrales de riesgos, se solicita que el usuario llene sus datos y firme autorizando al operador.

1.3. Derechos de los usuarios.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de Servicio fijos de telecomunicaciones	Los derechos de los usuarios contenidos en el contrato no son los que señala la regulación, sino que reflejan otros principios y disposiciones de dicha norma tales como la suspensión, el traslado del servicio por cambio de domicilio o que la información reportada a las centrales de riesgos sea veraz.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Los derechos de los usuarios que se encuentran en el contrato son diferentes a los que señala la regulación. No obstante, el último numeral señala que además de los indicados en el contrato, son derechos de los usuarios los que la "Ley y la Regulación" señalen.

TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Si bien no son los mismos dispuestos en la regulación, los contenidos en el contrato son una recopilación de lo señalado en dicha norma. Además, se hace mención expresa a que los derechos de los usuarios, además de los señalados en el contrato, son aquellos que señalan la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 y cualquiera de sus modificaciones o sustituciones.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contrato señala que los derechos de las partes son aquellos contenidos en la Ley 1341 de 2009 y las Resoluciones de la CRC. Adicionalmente, se señalan algunos derechos, si bien no son todos los que la regulación enuncia.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Se hace referencia al artículo y se señala que ahí están contenidos los derechos de los usuarios.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Los derechos contenidos en el contrato no son los que la regulación señala. Se hace una remisión a las normas aplicables.
DIRECTV COLOMBIA LTDA	Contrato de suscripción.	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Los derechos señalados en el contrato no corresponden a los establecidos por la regulación- Se hace remisión a los derechos que determine la regulación y cita la Ley 1480 del año 2011 y la Resolución CRC 3066 de 2011.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones	El contrato indica que los derechos de las partes son aquellos consagrados en la Resolución CRT 1732 de 2007 (la cual no se encuentra vigente)
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 38 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1.4. Obligaciones de los usuarios.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción	Las obligaciones contenidas en el contrato no son las mismas que la regulación prevé sino unas establecidas por el propio operador.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	Además de hacer referencia a las obligaciones que la regulación exige, se incluyen dichas obligaciones en el contrato, además de otras adicionales que en todo caso están relacionada con el uso adecuado de los equipos y los servicios y con medidas establecidas en la regulación. En el anexo de cada servicio se incluyen obligaciones especiales.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información que establece la regulación, no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Si bien señala que serán obligaciones de ellos las contempladas en "las leyes y reglamentos, en especial las estipuladas en el artículo 10 de la Resolución CRC No. 3066 del 18 de mayo de 2011" dicha cláusula adiciona una docena de obligaciones a los usuarios, que no están contenidas en la regulación.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones	Se indica que son obligaciones del usuario "las contempladas en la Constitución, las leyes y las demás consagradas en la Resolución 3066 de 2011". Las otras 15 obligaciones señaladas en el contrato son, al igual que las demás responsabilidades contenidas en el contrato, obligaciones especiales impuestas por el operador.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Además de reproducir las obligaciones consagradas en la regulación, el operador adiciona otras obligaciones.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones	Las obligaciones contenidas en el contrato no son las mismas que señala la regulación sino otras adicionadas por el operador. Dentro de las

		obligaciones sobresale una en particular que "responsabiliza" al usuario por la "interferencia perjudicial que produzcan los equipos de su propiedad a los equipos provistos por DELCATEL". Además de lo anterior, debe señalarse que al final de contrato se adicionan "obligaciones especiales del cliente" y "responsabilidad del cliente cuando preste servicios a terceros".
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Si bien no son las contenidas en la regulación, las obligaciones impuestas por el contrato son en general condiciones de uso de los servicios y equipos contratados.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Las obligaciones contenidas en el contrato no son las que prevé la regulación, ni se hace mención a estas.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	Si bien no están contenidos en el contrato y no se hace mención a ninguna norma donde estén comprendidos, el contrato establece ciertas obligaciones y responsabilidades para el usuario respecto al uso de los equipos.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Si bien las obligaciones contenidas en el contrato no son iguales a las señaladas por la regulación, las que están establecidas son razonables y exigibles conforme a la relación contractual entre las partes. Adicionalmente se indica que las obligaciones contenidas en la regulación también aplican en la relación contractual entre operador y usuario.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	Si bien las obligaciones consagradas en el contrato no son las que la regulación establece, ni se hace mención a ellas, las contenidas en el contrato se ajustan lo dispuestos en la regulación.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Las obligaciones incorporadas en el contrato no son todas las que la regulación señala.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos	Si bien el contrato incluye otras obligaciones, además de las señaladas en la regulación, estas son acordes a la misma y están encaminadas a garantizar el uso adecuado de los equipos y la prestación de los servicios.

1.5. Forma del contrato.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las	El tamaño de la fuente es entre 2 y 4 milímetros dependiendo de la parte del contrato o sus anexos.

		comunicaciones) y de televisión por suscripción-	
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.		Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	El tamaño de la fuente es de 3 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.
UNE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	EPM S.A.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones	El tamaño de la fuente es entre 3 y 4 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	DE DE	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	Hay partes del contrato de prestación de servicios de comunicaciones que tienen fuente de 1 milímetros o menos, como por ejemplo la autorización de protección de datos personales o para consulta y reporte a centrales de riesgos.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.		Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La parte inicial, de solicitud de servicios de comunicaciones, tiene fuente de 1 milímetro donde se señalan temas como la información de reporte a centrales de riesgo, oficinas de atención y datos personales. El resto del documento tiene una fuente con tamaño de 3 milímetros.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.		Contrato de prestación de servicios.	El tamaño de la fuente varía entre 2 y 3 milímetros.
UNIMOS MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	EMPRESA DE	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El tamaño de la fuente varía entre 2 y 4 milímetros.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	DE DE	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	El tamaño de la fuente es de 3 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.
EDATEL S.A. E.S.P.		Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El tamaño de la fuente varía entre 3 milímetros o de 4 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.		Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	El tamaño de la fuente es de 1 milímetro.
ANS COMUNICACIONES LTDA.		Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El tamaño de la fuente es de 1 milímetro.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.		Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	El tamaño de la fuente es de 3 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.		Contrato de suscripción.	El tamaño de la fuente es de 1 milímetro o menos.
GLOBAL TELECOMUNICACIONES S.A.	TV	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	El tamaño de la fuente es de 3 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.
T.V. ISLA LTDA.		Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	El tamaño de la fuente de 2 milímetros.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 41 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	El tamaño de la fuente varía entre 1 y 3 milímetros.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	El tamaño de la fuente es de 3 milímetros, dando cumplimiento a la regulación.

1.6. Contenido del contrato.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	El contrato no contiene los derechos de las partes, no se señalan las causales de incumplimiento del operador ni las consecuencias de las mismas, ni las condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio. Tampoco se indica de manera completa el procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio, las obligaciones de las partes o los mecanismos obligatorios de atención al usuario.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones.	El contrato no incluye el plazo máximo y las condiciones para el inicio de la prestación del servicio, las causales y condiciones para el que usuario pueda suspender el servicio, las causales y consecuencias del incumplimiento de las partes y las condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio (este último se menciona como un derecho).
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	No se incluye una cláusula que contenga la información con relación a la cesión del contrato.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	Posiblemente se presume la voluntad del usuario al "comprometerlo" a consultar la página web para conocer las condiciones del contrato, así como las actualizaciones, ajustes y modificaciones del mismo. El contrato que se le entrega al usuario no contiene: la forma de pago, los derechos y las obligaciones de las partes, las condiciones del servicio prestado, las condiciones para el cambio de plan, causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio, trámites de PQR, condiciones para la cesión del contrato, condiciones para el traslado del servicio, condiciones de empaquetamiento, riesgos de la red, causales de incumplimiento de las partes y sus consecuencias, compensación por falta de

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 42 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		disponibilidad del servicio, mecanismos obligatorios de atención al usuario, prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de contenidos ilícitos, información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato dispuesto en la regulación está incluido en su integridad en el contrato.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	No se incluyen las causales de incumplimiento de las partes, ni las consecuencias de las mismas. Se señala que para el traslado del servicio a otro domicilio debe haber aceptación por parte del operador para el cambio. Los mecanismos obligatorios de atención al usuario están señalados, de manera general, sin indicarse la dirección de las oficinas físicas de atención al usuario.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contrato no contiene de manera concreta las causales y consecuencias del incumplimiento de las partes, las condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, los mecanismos obligatorios de atención al usuario, las prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de contenidos ilícitos, información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	No se señala: la forma de pago, el plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio, derechos de los usuarios, condiciones para la cesión del contrato, condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio. Se menciona, pero falta información respecto de las siguientes temáticas: causales y condiciones para la suspensión ni el procedimiento a seguir, mecanismos obligatorios de atención al usuario (sólo se enuncian), trámite de PQR, causales de incumplimiento del operadores.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	No se incluye dentro del contrato la información relacionada con el incumplimiento de las partes y las consecuencias de este.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	No incluyen los mecanismos obligatorios de atención al usuario, los derechos de las partes, las causales de incumplimiento de las partes y sus consecuencias, el procedimiento de compensación por falla del servicio o información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato no contiene el plazo máximo y las condiciones para el inicio de la prestación del servicio, los derechos de las partes, las causales y

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 43 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		condiciones para la suspensión del servicio, las causales y consecuencia de las partes, el trámite de PQR, las condiciones para la cesión del contrato, el procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio, los mecanismos obligatorios de atención al usuario, las prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos, la información sobre riesgos de la seguridad de la red y la forma de prevenirlos o la fecha de vencimiento del período de facturación.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	El contrato no indica cláusulas que señalen el plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio, suspensión del servicio, causales y consecuencia de incumplimiento de las partes, condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, procedimiento de compensación, información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	El contrato no contiene información asociada a los derechos y obligaciones de las partes, el plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio, causales y condiciones para la suspensión y el procedimiento a seguir, procedimiento a seguir para la terminación del contrato, causales y consecuencias del incumplimiento de las partes, prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de contenidos ilícitos o información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No se hace referencia a tarifas, ni a forma de pago.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	El contrato no contiene la información referente al plan contratado y a las condiciones para el cambio del mismo, el procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio, información al usuario en materia de protección de los datos personales, mecanismos obligatorios de atención al usuario, información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos y fecha del vencimiento del período de facturación. A pesar de estar contenidas en el contrato, hay cláusula en que la información es incompleta, tales como: condiciones de los servicios contratados, derechos y obligaciones de las partes, causales y consecuencias del incumplimiento, y el precio y la forma de pago

CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	El contrato no contiene los derechos de las partes, las condiciones para el cambio del plan contratado, las causales y consecuencia del incumplimiento de las partes, condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio, mecanismos obligatorios de atención al usuario, información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	El contrato contiene toda la información que la regulación exige.

1.7. Parte inicial del contrato.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Además de no guardar el orden que la regulación indica, jerarquizando ciertos temas relevantes para los usuarios, los derechos de las partes no hacen parte del contrato. Tampoco se presentan las cláusulas señaladas de manera llamativa y destacada.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	La parte inicial del contrato contiene lo que la regulación exige, no obstante, no es posible determinar si al usuario se le presenta dicha información de manera llamativa y destacada. Esta parte del contrato se encuentra en cursiva.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	El contrato contiene lo exigido en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	Podría considerarse que se presume la voluntad del usuario al “comprometerlo” a consultar la página web para conocer las condiciones del contrato, así como las actualizaciones, ajustes y modificaciones del mismo. El contrato que se le entrega al usuario no contiene: la forma de pago, los derechos y las obligaciones de las partes, las condiciones del servicio prestado, las condiciones para el cambio de plan, causales y condiciones para la suspensión y terminación del servicio, trámite de PQR, condiciones para la cesión del contrato, condiciones para el traslado del servicio, condiciones de empaquetamiento, riesgos de la red, causales de incumplimiento de las partes y sus consecuencias, compensación por falta de disponibilidad del servicio, mecanismos obligatorios de atención al usuario, prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de contenidos ilícitos, información

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 45 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Si bien se cumple con lo señalado en la regulación, en la parte inicial, la información relacionada con los mecanismos obligatorios de atención al usuario está en letra de 1 milímetro, lo que impide el fácil acceso de todos los usuarios a la información. En el cuerpo del contrato, más adelante, hay una cláusula con la información completa sobre los mecanismos obligatorios de atención al usuario que tiene un tamaño de fuente de 3 milímetros.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	En el contrato están contenidos los elementos indicados en la regulación, no obstante, no están ubicados en la parte inicial del contrato, ni de manera destacada y llamativa.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	Además de no incluir los mecanismos obligatorios de atención al usuario, el contrato no tiene los elementos que la regulación señala en su parte inicial ni están presentados de manera destacada y llamativa.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Si bien toda la información exigida está incluida, no se encuentra en la parte inicial del contrato y tampoco se presenta de manera destacada ni llamativa. Los derechos de los usuarios no hacen parte del contrato, sino que se señalan que son los "contemplados en el artículo 10.1 de la Resolución CRC 3066 de 2011".
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La parte inicial del contrato contiene la información tal y como lo señala el parágrafo del artículo 13 del Régimen de Protección a Usuarios - Resolución CRC 3066 de 2011, no obstante, no está presentada de manera llamativa y destacada.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	El orden que señala la regulación para incluir estos asuntos en el contrato no es respetado, ni está presentada cómo se indica de manera llamativa y destacada. Tampoco se incluye todo el contenido que la regulación indica.
ANS COMUNICACIONES LTDA	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Además de no estar el contenido señalado en la regulación, las cláusulas que sí están incluidas no se encuentran en la parte inicial del contrato, ni tampoco se presentan de manera destacada y llamativa.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	La parte inicial del contrato no contiene la información que la regulación exige, ni tampoco se encuentra esta de manera destacada y llamativa.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	La parte inicial del contrato no contiene la información que la regulación exige, ni tampoco se encuentra esta de manera destacada y llamativa.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 46 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	En términos generales, el contenido del contrato es acorde a lo señalado en la regulación, no obstante, debe resaltarse la no mención a las tarifas, el precio y la forma de pago. Tampoco está presentado de manera llamativa y destacada.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	En el contrato están contenidos los elementos indicados en la regulación, no obstante, no están ubicados en la parte inicial del contrato, ni de manera destacada y llamativa.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	El contrato no contiene todos los elementos que la regulación exige y los que están incorporados no están ubicados en la parte inicial, ni expuestos de manera destacada o llamativa.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	A pesar de no estar presentadas de manera llamativa y destacada, las cláusulas que la regulación exige están al inicio del contrato.

1.8. Cláusulas prohibidas.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	A lo largo del contrato se imponen obligaciones adicionales al usuario, posiblemente se presume su voluntad para renunciar a derechos, así como para que el operador limite su responsabilidad o su deber de indemnizar.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones.	La cláusula de asunción de responsabilidad señala que en caso de que el operador ocasione, por su dolo o culpa grave, un perjuicio al usuario el monto máximo de exigible será lo equivalente a los últimos tres (3) cargos mensuales pagados por el usuario, lo cual podría interpretarse como una vulneración al numeral 1, 4 o al 9 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	No se evidencian cláusulas prohibidas.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	Las obligaciones para el usuario y los derechos para el operador que son incluidas en el contrato no están contemplados en la regulación, como consecuencia podría interpretarse que se están vulnerando el numeral 11 del artículo 14. De igual manera el “compromiso” que hace el usuario, al firmar el contrato, de visitar con frecuencia la página de internet para conocer las modificaciones, ajustes o actualizaciones del contrato podrían interpretarse como una violación al numeral 4 del

		artículo 14 y como una posible presunción a su voluntad. Por último, podría también interpretarse un incumplimiento del numeral 1 y del 9 al señalar, en los numerales 14 y 15 del contrato, excepciones a la prestación del servicio y a la compensación por fallas en su prestación.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Dentro de las obligaciones adicionales que se le imponen al usuario podría considerarse que se está limitando la responsabilidad del operador, obligando al usuario a recurrir a una persona determinada para la ejecución de instalaciones internas e imponiéndole más obligaciones que las previstas en la regulación.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Tras la lectura de un aparte de la cláusula "información de crédito y datos del suscriptor", donde se señala que, bajo absoluta discreción del operador, este puede no prestar el servicio y posiblemente se presume que el usuario autoriza lo anterior, podría considerarse que hay una vulneración a los numeral 14.3, 14.4, 14.614.9 o 14.11 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	La cláusula de reporte de información a bancos de datos podría interpretarse como contraria a los numerales 4 o 9 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011 toda vez que no se solicita la autorización del usuario para consulta o reporte de información, ni tampoco se le da la opción de revocar la "autorización". También podrá interpretarse como vulneración de los numerales señalados, lo estipulado según lo cual el usuario no puede interponer PQR a través de las redes sociales o que tiene tan sólo cinco (5) días calendario para interponer el recurso reposición.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Hay varias cláusulas que podrían interpretarse como cláusulas prohibidas porque limitan la responsabilidad del operador, dan al operador la facultad de terminar unilateralmente el contrato (cláusula 2), limitan el derecho del usuario a indemnización de perjuicios (cláusula 13) o imponen al usuario más obligaciones de aquellas previstas en la regulación y en la ley.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	No hay evidencia de cláusulas prohibidas.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	Podría considerarse que las obligaciones especiales del usuario contienen cláusulas que le imponen la renuncia anticipada de sus derechos o los limitan y le fijan más obligaciones de las previstas en la

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 48 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		regulación. Además, el contrato incluye una cláusula donde el usuario acepta que el operador modifique el vencimiento de la permanencia mínima.
ANS LTDA.	COMUNICACIONES Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que la autorización que da el usuario para el tratamiento de sus datos personales es irrevocable, lo que podría interpretarse como una vulneración a lo señalado en el numeral 4 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por otra parte, cuando se limita el tiempo que tiene el usuario para terminar el contrato cuando el operador ha modificado las condiciones del mismo, podrían también interpretarse como una contravención al mencionado numeral, el numeral 6, el 9 o al 11. De igual manera, podría interpretarse lo señalado en el caso de modificación de tarifas cuando se indica que el operador tiene el derecho de modificar sus tarifas trimestralmente y el usuario se entiende obligado a aceptar, exceptos si presenta un escrito solicitando la desactivación del servicio antes de cinco (5) días comunes al vencimiento de su factura. Dicha cláusula continúa señalando que si el incremento trimestral es no mayor a 20% el usuario con cláusula de permanencia mínima deberá pagar el saldo restante relacionado con esta para poder terminar el contrato. Por último, podría considerarse que no darle el derecho al usuario para suspender el contrato o ser compensado, figuras consagradas en la Resolución CRC 3066 de 2011 son conductas que imponen al usuario una renuncia anticipada de sus derechos, tal y como lo indica el numeral 4 anteriormente citado.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Podría considerarse que algunas de las obligaciones como comprometerse a ampliar el espacio físico para que le operador pueda prestar el servicio son cláusulas que van en contra del numeral 11 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011. Por otra parte, la cláusula donde se establecen las condiciones para la prestación del servicio podría interpretarse como una limitación al derecho del usuario a ser compensado, yendo en contrato del numeral 6 del artículo mencionado. La misma interpretación podría darse de lo señalado en el contrato respecto al derecho que tiene el usuario de revocar la autorización para el tratamiento de datos personales, pudiendo vulnerar así el numeral 9 del mencionado artículo. Por otra parte, el parágrafo primer de la cláusula

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 49 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		de precio y forma de pago limita el derecho del usuario al señalar que las reclamaciones respecto a la factura sólo podrán hacerse "por escrito y dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días calendario a su emisión", lo que podrían considerarse contrario a lo señalado en el numeral 4 del citado artículo. Por último, podría considerarse que los condicionamientos para que le usuario pueda terminar el contrato irían en contra del numeral 6 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	Podría interpretarse que la cláusula que contiene el trámite de PQR, al señalar que "Si no hubieses presentado objeción alguna por parte del SUScriptor sobre la factura, antes del vencimiento de la fecha de pago, se entenderá que la aceptó y en consecuencia, no procederá contra ella ninguna reclamación", podría estar contraviniendo los numerales 4, 9 o 11 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011, pues desconoce lo que dice el último párrafo del artículo 42 de la Resolución citada que le otorga al usuario un plazo de 6 meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de su factura para presentar la queja.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No se evidencia presencia de este tipo de cláusulas.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	Respecto a las reclamaciones relacionadas con la facturación se le otorga un plazo de 5 meses al usuario, siendo este menor al señalado en el artículo 42 de la Resolución 3066 de 2011, que indica 6 meses, lo cual podría interpretarse como una vulneración de los numerales 4, 9 o 11 del artículo 14 de la mencionada Resolución.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Podría considerarse que presumir la voluntad al no solicitar autorización expresa del usuario para el tratamiento de sus datos personales y reporte y consulta a centrales de riesgos, así como no informarle su derecho a revocar dicha "autorización" son una vulneración a lo dispuesto en los numerales 4 y 9 del artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011. También podría interpretarse que limitar el derecho del usuario a interponer el recurso de reposición a sólo cinco (5) días hábiles, cuando el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo señala un plazo de diez (10) días hábiles limitaría el

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 50 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		derecho del usuario, desconocimiento así los numerales 4 y 9 del mencionado artículo.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	No se evidencian cláusulas prohibidas.

1.9. Modificación al contrato.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Podría considerarse que se presume la voluntad del usuario, dado que con la firma del contrato se autoriza las modificaciones al contrato y a las tarifas. El texto dice <i>"EL SUSCRIPTOR reconoce, entiende, y acepta de manera madura, serena, deliberada y libre de presiones que las modificaciones al presente Contrato y sus Anexos serán prerrogativa exclusiva de TELMEX" (...)</i> <i>"en el evento en que EL SUSCRIPTOR no manifieste a TELMEX dentro del término indicad, la no aceptación de las modificaciones propuestas por TELMEX o la terminación del Contrato, se entenderá que EL SUSCRIPTOR acepta las modificaciones"</i> .
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	Podría considerarse que se presume la voluntad del usuario al indicar que, si una vez notificado del cambio, no informa por escrito dentro de los treinta (30) días calendario siguiente al operador su no aceptación, la modificación se entiende aceptada.
UNE TELECOMUNICACIONES EPM S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	Se indica se debe informar a los usuarios cualquier modificación que se introduzca al contrato de prestación de servicios.
EMPRESA TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	Podría considerarse que se presume la voluntad del usuario, con la firma del contrato, al aceptar implícitamente las actualizaciones, ajustes y modificaciones que haga el operador, cuando lo compromete a visitar frecuentemente la página web para conocer los cambios.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Se reconoce que el operador no puede modificar las condiciones pactadas de manera unilateral y podría considerarse que no se presume la voluntad del usuario.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Podría considerarse, que en las condiciones generales de los servicios se presume la voluntad del usuario cuando se indica que con la firma del contrato acepta que el operador tiene la facultad para cambiar las características de la prestación

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 51 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		del servicio en cualquier momento. Además, la cláusula de modificaciones reitera que se entiende que el usuario acepta cualquier modificación con la firma del contrato.
UNIMOS MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	DE	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.
EDATEL S.A. E.S.P.		Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S		Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.
ANS COMUNICACIONES LTDA.		Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.		Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.		Contrato de suscripción.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.		Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
T.V. ISLA LTDA.		Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.		Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 52 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	Se señala que el operador no puede modificar de manera unilateral el contrato, ni podrá establecer condiciones retroactivas, ni imponer servicios que no hayan sido expresamente aceptados por el usuario. En caso de que cualquiera de estas situaciones ocurra, el usuario tiene el derecho de terminar el contrato.
---------------------------------------	--	--

1.10. Facturación, período de facturación y suspensión del servicio.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNE TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	Si bien está cumpliendo con la información que hace alusión a la facturación no menciona el tiempo de entrega de la factura establecido en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	No se señalan las condiciones para la suspensión del servicio por falta de pago, se indica que el operador es libre de determinar las condiciones.
UNIMOS MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Se mencionan el valor a pagar, la periodicidad del pago y las consecuencias del no pago. En cuanto a la suspensión podría considerarse que no hay suficiente información. No se da la opción de modificación del contrato, aunque podría inferirse de la posibilidad del cambio de plan por parte del usuario y la modificación de las tarifas por parte del operador.

EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Podría considerarse que la información no es completa.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Menciona que se efectuarán cortes mensuales anticipados y que la factura deberá ser cancelada dentro de los 5 días calendario siguientes a la fecha de recepción, contrario a lo que dice la regulación, la cual señala 5 días hábiles de antelación a la fecha oportuna de pago.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	Señala que el operador enviará la factura "con una antelación mínima de dos (2) días calendario a la fecha señalada para el pago de la misma", contrario a lo dispuesto en la regulación.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	En la cláusula de suspensión del servicio se señala de manera completa, clara y ajustada a la regulación la suspensión del servicio por incumplimiento de pago. No obstante, el contrato no hace mención a las tarifas o a la factura.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	La información contenida en el contrato respecto a la factura y el período de facturación no es completa o suficiente para el usuario.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	La información relacionada con la factura no incluye todo lo que la regulación indica, pues únicamente se señala que cuando esta no sea pagada el operador podrá suspender el servicio.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

1.11. Modificación a las tarifas.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Podría considerarse que se presume la voluntad del usuario, ya que con la firma del contrato autoriza las modificaciones al mismo y a las tarifas. El texto indica: "EL SUSCRIPTOR reconoce, entiende, y acepta de manera madura, serena, deliberada y libre de presiones que las modificaciones al presente Contrato y sus Anexos serán prerrogativa exclusiva de TELMEX" (...) "en el evento en que EL SUSCRIPTOR no manifieste a TELMEX dentro del

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 54 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		<i>término indicad, la no aceptación de las modificaciones propuestas por TELMEX o la terminación del Contrato, se entenderá que EL SUSCRIPTOR acepta las modificaciones"</i>
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de Servicio fijos de telecomunicaciones.	Se señala que el operador podrá incrementar la tarifa hasta en un cincuenta por ciento (50%) más un porcentaje igual al IPC del año anterior que se aplicará por periodos mensuales y sucesivos. No obstante, lo anterior, el incremento podrá ser superior al señalado, caso en cual el operador deberá seguir el procedimiento establecido para la modificación del contrato. En todo caso, el contrato señala que si el usuario ha manifestado su desacuerdo con la nueva tarifa podrá dar por terminado el contrato y la facturación no incluirá el cambio propuesto.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	De manera muy concisa el contrato señala que se ajustarán los precios de acuerdo con las condiciones del mercado sin exceder medio SSLV diario al mes cada año por cada producto o servicio y al final hay una tabla de precios.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato contiene una cláusula específica en la que se señala que la modificación de tarifas sólo entrará a regir una vez sea conocida por el usuario y el tope máximo del incremento que se podrá hacer, tal y como lo señala la regulación.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	El contrato señala que el operador es libre de modificar las tarifas, sin indicar un aumento máximo, y que antes de entrar en vigencia informará al usuario a través del mecanismo que el operador considere.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contrato señala que el cambio de las tarifas regirá a partir del conocimiento que tenga el usuario de este. Adicionalmente se indica que la vigencia de las tarifas es de doce (12) meses y que el incremento tarifario anual será máximo el del IPC.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Se incluye un anexo señalando lo referente al incremento de tarifas.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que cualquier cambio se notificará al usuario quien podrá terminar el contrato unilateralmente, en el caso de no conocer las modificaciones.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 55 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	Se señala que la tarifa se puede modificar en el equivalente al 100% del IPC.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que el operador podrá modificar las tarifas trimestralmente y que el usuario acepta y se encuentra obligado a pagar las nuevas tarifas excepto si presenta un escrito solicitando la desactivación del servicio, para lo cual tiene un plazo de cinco (5) días calendario antes de la fecha de vencimiento de la primera factura donde se le está haciendo el cobro de la nueva tarifa. De igual manera se indica que el usuario con cláusula de permanencia mínima deberá pagar un monto igual a tres (3) meses de servicio en el caso de querer terminar el contrato cuando haya una modificación de la tarifa que no sea superior al 20%.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No se incluye dentro del contrato los cambios de tarifas y planes de manera explícita.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	El contrato señala que <i>"En concordancia con lo establecido en las normas legales pertinentes DIRECTV podrá incrementar el valor del servicio en cualquier momento, caso en el que comunicará al SUSCRIPTOR el valor de dicho incremento al menos con un (1) mes de antelación de la fecha a partir de la cual se aplicará el reajuste. El incremento de las tarifas aplicará según lo establecido en el registro de tarifas que hace DIRECTV cada año ante la ANTV de conformidad con la regulación vigente. Quedando a elección de DIRECTV el índice de reajuste que se utilizará. Todo esto de acuerdo con el registro de tarifas ante la entidad competente si por ley es necesario"</i> .
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No se hace mención a la posibilidad que tiene el operador de modificar las tarifas.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	No se hace mención a la posibilidad que tiene el operador de modificar las tarifas.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Se señala que el reajuste de la tarifa se hará una vez al año y no podrá ser inferior al IPC.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	No se hace mención a que el operador pueda modificar las tarifas. Se señala que el operador no puede modificar de manera unilateral el contrato y en caso de hacerlo, el usuario tiene el derecho de terminar el contrato.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 56 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1.12. Cesión del contrato.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Podría considerarse, que se presume la voluntad del usuario cuando se señala que reconoce y aceptar que el operador podrá ceder el contrato y sólo deberá informarle del hecho. El resto del contenido se ajusta a lo señalado en la regulación.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	Se establecen causales y un procedimiento conforme a lo que la regulación señala.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Podría considerarse que se presume la voluntad del usuario cuando señala que este acepta expresamente la cesión, en caso de así desearlo el operador. Adicionalmente, podría considerarse que hay una cláusula prohibida, toda vez que se obliga al usuario a renunciar a su derecho a oponerse a esta cesión.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que el usuario no podrá ceder el contrato sin autorización escrita por parte del operador.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 57 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Las condiciones para la cesión del contrato se ajustan a lo que indica la regulación.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	Además de cumplir con lo señalado en la regulación, la cláusula de cesión señala el procedimiento, los requisitos, las consecuencias y las causas por las cuales el operador podría rechazarla la cesión por parte del usuario.

1.13. Presentación de Peticiones, Quejas y Recursos -PQR-

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	La información contenida en el contrato cumple con lo dispuesto en la regulación.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	La información contenida en el contrato cumple con lo dispuesto en la regulación.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	La información contenida en el contrato cumple con lo dispuesto en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información sobre el trámite de PQR está incompleta, pues no se señala nada sobre el recurso de reposición.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Además de la cláusula contenida en el contrato, el contrato tiene un anexo en el que se informa al usuario todo lo que la regulación exige.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	Para interponer una PQR el usuario debe hacerlo a través de la línea telefónica, la oficina física o la página web, excluyendo así la posibilidad de interponerse a través de las redes sociales.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 58 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	No contiene información sobre el recurso de reposición y el de apelación.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	Si bien hay una cláusula sobre PQR, la información que la regulación exige, no está incluida en su totalidad. Por ejemplo, no se señalan los mecanismos obligatorios de atención al usuario o los recursos de reposición o apelación. Además, se determina como condición para interponer la PQR que el usuario pague los valores relacionados en la factura que no esté siendo objeto de controversia.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que le usuario puede presentar verbal o por escrito una PQR y que el operador tendrá quince (15) días hábiles para responderla. El resto de la información que la regulación señala debe informarse al usuario y/o estar contenida en el contrato no hace parte de este documento.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Respecto a la factura, el operador limita el derecho del usuario a interponer una reclamación a que sea por escrito y en un plazo no mayor a 5 días calendario después de la emisión de la misma. Por otra parte, la información de presentación de PQR está incompleta, pues no se indica el procedimiento, el derecho del usuario a recibir un CUN o los recursos, entre otros.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	La cláusula de PQR indica que los medios de atención a través de los cuales puede presentar sus PQR y señala que el operador tiene 15 días hábiles para dar una respuesta de fondo. La cláusula también señala que <i>"Si no hubiese presentado objeción alguna por parte del SUScriptor sobre la factura, antes del vencimiento de la fecha de pago, se entenderá que la aceptó y en consecuencia, no procederá contra ella ninguna reclamación"</i> , desconociendo que el plazo otorgado por la Resolución CRC 3066 de 2011, en su artículo 42, para estos casos es de 6 meses contados a partir de la fecha de vencimiento del pago oportuno de la factura.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Es sólo mencionado como un derecho del usuario y no un asunto por sí mismo; no se indica que el usuario tenga el derecho a recibir un CUN. Adicionalmente, para interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación se da un

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 59 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		plazo de 5 días hábiles y se condiciona a que sea por escrito.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	Si bien no se señalan los medios de atención a través de los cuales puede interponerse una PQR, las causales, condiciones y procedimientos están contenidas en el contrato. Respecto a las reclamaciones relacionadas con la facturación se le otorga un plazo de 5 meses al usuario, siendo este menor al señalado en el artículo 42 de la Resolución 3066 de 2011, que indica 6 meses.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	El contrato señala que le usuario puede presentar una PQR, sin que medie ninguna formalidad y que el operador tiene quince (15) días hábiles para responder.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	La información de presentación de PQR está incompleta, no menciona el recurso de reposición.

1.14. Término de interposición del recurso de reposición.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Se señala que el término es de 5 días y no de 10 como dispone el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	Se encuentra en línea con lo dispuesto en la regulación y en la Ley.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	Se encuentra en línea con lo dispuesto en la regulación y en la Ley.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	El anexo del contrato indica que le usuario tiene cinco (5) días para interponer los recursos y no diez (10) días como señala el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
UNIMOS MUNICIPAL EMPRESA DE	Condiciones uniformes del contrato de servicio de	Contrario a lo que indica el código de Procedimiento Administrativo y Contencioso

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 60 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	telefonía pública básica conmutada.	Administrativo, el plazo otorgado por el operador para que el usuario presente el recurso de reposición es de cinco (5) días calendario después de ser notificado de la respuesta de su PQR.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contrato señala que el plazo para interponer el recurso de reposición es de cinco (5) días, no de diez (10) días como señala el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, pero el anexo de modificaciones al contrato modifica dicha cláusula ajustándola al plazo legal vigente.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	El contrato señala que el plazo para interponer el recurso de reposición es de cinco (5) días, no de diez (10) días como señala el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo y se condiciona a que sea por escrito.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	No se indica cuál es el plazo que tiene el usuario para interponer el recurso de reposición.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	El contrato señala que el plazo para interponer el recurso de reposición es de cinco (5) días, no de diez (10) días como señala el Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	La información no se encuentra contenida en el contrato.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 61 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

1.15. Equipos terminales.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	No aplica porque los equipos son entregados en comodato.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	No aplica toda vez que los equipos son dados en comodato.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	No aplica. Los equipos terminales son entregados en comodato, no son del usuario. En todo caso, el operador prohíbe que estos equipos se utilicen con terceros y consideran el hecho como causal de terminación del contrato.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	En las condiciones específicas de cada servicio se señala que los equipos terminales podrán ser del operador (y se le entregarán al usuario en comodato) o podrán ser del usuario. Las condiciones establecidas se ajustan a la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCA TEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	No aplica porque los equipos son de propiedad del operador.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	No aplica porque se entregan en comodato o son arrendados.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No aplica porque los equipos son de propiedad del operador, quien los entrega en calidad de comodato.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	No aplica porque son entregados en arrendamiento por el operador al usuario.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 62 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No aplica porque los equipos terminales son del operador, quien los entrega en comodato al usuario.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	No aplica porque los equipos terminales son del operador, quien los entrega en calidad de comodato al usuario.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Se señala que el usuario tiene diez (10) días para devolver los equipos al operador una vez haya terminado el contrato y se establece el procedimiento y condiciones para hacerlo y las consecuencias del incumplimiento de esta obligación.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	No aplica porque los equipos terminales son del operador.

1.16. Fallas en la prestación del servicio.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	No se le indica al usuario los derechos que le asisten en caso de una falla en la prestación del servicio. Se hace una pequeña mención a la compensación, pero no se explica el procedimiento.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicios fijos de telecomunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	El contrato señala que el operador procederá a compensar a los usuarios por las fallas en la prestación del servicio tal y como lo establece la regulación; no obstante, el contrato no da más información.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	No se señala nada sobre la obligación que tienen los operadores de prestar el servicio de manera continua y eficiente, cumpliendo con altos niveles de calidad.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Lo señalado en el contrato incluye todo lo que la regulación estipula.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 63 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.: Fecha de vigencia: 15/01/2015			

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Si bien señala que el usuario tendrá derecho a compensación cuando haya fallas en la prestación del servicio, no se presenta la opción de terminación anticipada del contrato. Por otra parte, el contrato indica que le usuario renuncia a la indemnización de los perjuicios causados.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	En la cláusula de condiciones en la prestación del servicio se establece un mecanismo de descuentos aplicables cuando se presenten interrupciones en la prestación del servicio imputables al operador. No obstante, no se habla de compensación o del derecho que tiene el usuario a dar por terminado el contrato.
DIRECTV COLOMBIA LTDA	Contrato de suscripción.	Se señalan las condiciones y el procedimiento en caso de fallas en la prestación del servicio para la compensación, asistencia y reparación del servicio.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	Se indica que por fallas en el servicio el usuario podrá ser compensado y se explica de manera general el procedimiento. No se señala que el usuario tiene derecho a dar por terminado el contrato.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Se señala que el usuario tiene derecho a ser compensado cuando haya fallas en la prestación del servicio. Se establecen las condiciones y el procedimiento para obtener la compensación y las limitaciones de responsabilidad para el operador. El Contrato indica expresamente <i>"En caso de que se llegare a probar que las fallas fueren imputables a LA EMPRESA, previa solicitud por escrito de EL SUSCRIPTOR, LA EMPRESA acreditará proporcionalmente en la factura de EL SUSCRIPTOR las sumas que resulten de dividir los días (un día comprende la interrupción del servicio por 24 horas) que durante la interrupción del servicio por treinta (30) y multiplicar dicha fracción por el cargo fijo mensual que se venía cobrando a</i>

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 64 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

		<i>EL SUSCRIPTOR por el acceso, siempre y cuando se supere el porcentaje de efectividad ofrecido del 97%".</i>
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	La información no se encuentra contenida en el contrato.

1.17. Calidad del servicio.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	No se le indica al usuario los derechos que le asisten en caso de una falla en la prestación del servicio. Se hace una pequeña mención a la compensación, pero no se explica el procedimiento.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	El contrato señala que el operador procederá a compensar a los usuarios por las fallas en la prestación del servicio tal y como lo establece la regulación. No obstante, el contrato no contiene más información al respecto.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Adicional a que no en el contrato no se indica nada respecto a la obligación que tienen los operadores de prestar el servicio de manera continua y eficiente, cumpliendo con altos niveles de calidad, debe señalarse que en todo caso, sobre la compensación por falta de disponibilidad del servicio el contrato explica cómo es el procedimiento a seguir.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Lo señalado en el contrato incluye todo lo que la regulación estipula.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contrato indica que el servicio deberá prestarse conforme a los niveles de calidad establecidos en la regulación y de manera continua.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Si bien señala que el usuario tendrá derecho a compensación cuando haya fallas en la prestación del servicio, no se presenta la opción al usuario de terminación anticipada del contrato.

EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	El contenido del contrato, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones	La información no se encuentra contenida en el contrato.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	No menciona que los servicios se deben prestar de manera continua y eficiente, no obstante, en la cláusula de condiciones en la prestación del servicio el operador "asegura un nivel de disponibilidad mensual para el SERVICIO equivalente a noventa y nueve punto seis por ciento (99.6%) para cada enlace".
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	El contrato no indica nada respecto a los niveles de calidad de prestación del servicio, pero sí indica las causales y el procedimiento para compensar al usuario por fallas en la prestación del servicio.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones	La información no se encuentra contenida en el contrato.
T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones – masivos.	Dentro de los derechos de los usuarios se señala que deben recibir los servicios que han contratado de manera continua e ininterrumpida.

1.18. Oportunidad para terminar el contrato.

Operador	Contrato analizado	Observaciones
TELMEX TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de servicios empaquetados de TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones) y de televisión por suscripción.	Lo contenido en el contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato para la prestación de servicio fijos de telecomunicaciones.	El contrato señala que el usuario podrá terminar de manera anticipada el contrato, al igual que el operador. No obstante, aparte de señalar las causales por las cuales el operador podrá terminar

		unilateralmente el contrato no hay mayor información.
UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios de comunicaciones.	El contrato comprende una extensa lista de causales para terminar el contrato. Adicionalmente, cada anexo de servicio incluye otras causales propias de cada servicio. La información contenida en el contrato cumple con lo dispuesto en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.	Condiciones de prestación de servicios de comunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
EMPRESAS MUNICIPALES DE CALI E.I.C.E E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Se limita el derecho del usuario cuando se señala que durante los 3 primeros meses no podrá dar por terminado el contrato sin autorización del operador.
TELÉFONOS DE CARTAGO S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios.	Se señala que el usuario no puede dar por terminado el contrato, cuando el servicio no cumple con las condiciones de calidad que establece la regulación, en el caso en que haya solicitado ser compensado por falla en el servicio.
UNIMOS EMPRESA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES DE IPIALES S.A. E.S.P.	Condiciones uniformes del contrato de servicio de telefonía pública básica conmutada.	El contrato indica las causales para dar por terminado el contrato y otorga el derecho al usuario de hacerlo, conforme al procedimiento establecido en la regulación.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LA ORINOQUIA S.A. E.S.P.	Contrato abierto de prestación de servicios de comunicaciones.	Se indican las causales de terminación, pero no se explica el procedimiento, ni cuándo puede presentar la solicitud el usuario.
EDATEL S.A. E.S.P.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones.	Las condiciones y el procedimiento se ajustan a lo dispuesto en la regulación.
DEL CARIBE TELECOMUNICACIONES DELCATEL S.A.S.	Contrato de presentación de servicios de telecomunicaciones.	No se señala el tiempo para terminar el contrato, simplemente de indica que le usuario tiene derecho a darlo por terminado en cualquier tiempo.
ANS COMUNICACIONES LTDA.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones	Lo contenido en el contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
S3 WIRELESS COLOMBIA S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	En la cláusula de condiciones en la prestación del servicio se establece un mecanismo de descuentos aplicables cuando se presenten interrupciones en la prestación del servicio imputables al operador. No obstante, no se habla de compensación o del derecho que tiene el usuario a dar por terminado el contrato.
DIRECTV COLOMBIA LTDA.	Contrato de suscripción.	La información no se encuentra contenida en el contrato.
GLOBAL TV TELECOMUNICACIONES S.A.	Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.	La información no se encuentra contenida en el contrato.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 67 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

T.V. ISLA LTDA.	Contrato de términos generales – servicios de telecomunicaciones.	Lo contenido en el contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
CABLEMAG TELECOMUNICACIONES LTDA.	Contrato de suscripción al servicio de valor agregado de acceso a internet y comodato de equipos.	Lo contenido en el contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.	Contrato de prestación de servicios de comunicaciones masivos.	El contrato incluye las causales para dar por terminado el contrato, no obstante, no se indica el procedimiento para hacerlo.

2. Contenido de los contratos de prestación del servicio de televisión por suscripción conforme al Acuerdo CNTV. 11 de 2006.

A continuación, se presenta el análisis desarrollado a los contratos evaluados, respecto al cumplimiento de las disposiciones regulatorias contenidas en el Acuerdo CNTV 11 de 2006, "Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción", norma vigente al momento de realizar dicha evaluación, cuyos resultados se presentan a continuación.

2.1. Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Criterio	Observaciones – Contrato para la prestación del servicio de TV por suscripción mediante tecnología DTH y Contrato de prestación del servicio de televisión por suscripción.
Nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promoción (artículo 9 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Letra de fácil lectura – 3 milímetros (artículo 9 A.011)	La letra es inferior a 1 milímetro.
Terminación – sólo preaviso y ninguna penalización (artículos 10 y 11 A.011)	El usuario deberá dar un preaviso de 5 días hábiles y que no tendrá penalización
Justificación de la cláusula de permanencia (artículo 10 A.011)	Se está subsidiando la tarifa
Cláusula de permanencia mínima – anexo separado con color diferente (artículo 11 A.011)	Si bien es un anexo separado no hay evidencia de que se tenga un color diferente
Plazo para inicio de la prestación del servicio – anexo (artículo 12 A.011)	El operador tiene 30 días hábiles para dar inicio a la prestación del servicio. Se señala que, en caso de incumplimiento, si el usuario no quiere continuar con el servicio, podrá ser compensado en dinero.
Terminación del contrato (artículo 14 y 15 A.011)	Contiene las condiciones y el procedimiento para que cualquiera de las partes pueda dar por terminado el contrato.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 68 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Suspensión y restablecimiento del servicio (artículo 16 A.011)	El operador podrá suspender el servicio cuando el usuario esté en mora en el pago.
Compensación por interrupción del servicio (artículo 17 A.011)	Después de 5 días de interrumpido el servicio no se cobrará el servicio al usuario siempre y cuando este haya notificado al operador de las fallas.
Modificación unilateral (artículo 19 A.011)	Cuando el operador decida modificar las condiciones del contrato al usuario y, en caso de que este no rechace y decida terminar el contrato, se entenderán aceptadas por ambas partes
Imposibilidad técnica de prestar el servicio (artículo 20 A.011)	La información no se encuentra contenida en el contrato.
Cesión del contrato (artículo 22 A.011)	Para ceder el contrato, el usuario requiere autorización previa del operador.
Supresión de canales (artículo 24 A.011)	El operador podrá modificar la parrilla sin notificar al usuario.
Cláusulas objetadas (artículo 25 A.011)	No hay evidencia de este tipo de cláusulas en el contrato.
Información y modificación de tarifas (artículo 26 y 28 A.011)	Las tarifas máximas cobradas estarán registradas ante la ANTV y el aumento máximo trimestral podrá ser del 20%.
Factura (artículo 29, 30, 31, 32 y 33 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Reporte a centrales de riesgo (artículo 34 A.011)	Con la firma del contrato se autoriza al operador para remitir y consultar información del usuario en las centrales de riesgo
PQR (artículo 25 A.011)	Se indican el número telefónico, fax y correo electrónico. Además, se señala la dirección de la página web donde está la dirección y el horario de atención de las oficinas físicas

2.2. DirecTV Colombia Ltda.

Criterio	Observaciones – Contrato de suscripción al servicio de televisión satelital directa al hogar (DTH) modalidad DirecTV prepago	Observaciones – Contrato de suscripción.
Nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promoción (artículo 9 A.011)	La información contenida da cumplimiento a la regulación.	La información contenida da cumplimiento a la regulación.
Letra de fácil lectura – 3 milímetros (artículo 9 A.011)	El tamaño de la letra es de inferior a 1 milímetro.	El tamaño de la letra es de inferior a 1 milímetro.
Terminación – sólo preaviso y ninguna penalización (artículos 10 y 11 A.011)	El usuario puede dejar de realizar recargas en cualquier momento.	Se indica como preaviso un término de 30 días calendario.
Justificación de la cláusula de permanencia (artículo 10 A.011)	Se señala que es una contraprestación a los valores que corresponderían a la instalación.	Se indica que la causal es no cobro de valores por la activación, vinculación, instalación y equipos necesarios para la prestación del servicio

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 69 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Cláusula de permanencia mínima – anexo separado con color diferente (artículo 11 A.011)	Es un anexo separado con color diferente.	Es un anexo separado con color diferente.
Plazo para el inicio de la prestación del servicio – anexo (artículo 12 A.011)	Se da un plazo de 2 días hábiles.	Se da un plazo de 30 días calendario.
Terminación del contrato (artículo 14 y 15 A.011)	Para la terminación del contrato el usuario sólo debe dejar de realizar recargas.	Se señala que para la terminación del contrato el usuario únicamente requiere dar un preaviso.
Suspensión y restablecimiento del servicio (artículo 16 A.011)	No aplica.	Se señala que el servicio podrá ser suspendido por falta de pago y que el usuario deberá pagar el costo de la reconexión.
Compensación por interrupción del servicio (artículo 17 A.011)	Se señala que, en caso de una causa imputable al operador, en una falla mayor a 16 horas continuas o 24 discontinuas, se descontarán los costos correspondientes en los 5 días hábiles siguientes.	Se señala que, en caso de una causa imputable al operador, en una falla mayor a 16 horas continuas o 24 discontinuas, se descontarán los costos correspondientes en los 5 días hábiles siguientes
Modificación unilateral (artículo 19 A.011)	Se señala que el operador deberá informar al usuario cualquier modificación.	Se señala que el operador deberá informar al usuario cualquier modificación.
Imposibilidad técnica de prestar el servicio (artículo 20 A.011)	No aplica	Se señala que el usuario tiene derecho a realizarlo, pero que deberá pagar por el traslado
Cesión del contrato (artículo 22 A.011)	Esta información no se encuentra contenida en el contrato.	Se indica que el usuario no podrá ceder el contrato sin autorización del operador, mientras que este segundo, con la firma del contrato, se entiende autorizado. Se señalan en todo caso condiciones para garantizar la calidad de la prestación del servicio.
Supresión de canales (artículo 24 A.011)	Se señala que el operador tiene derecho de cambiar la oferta de canales.	Se señala que el operador tiene derecho de cambiar la oferta de canales.
Cláusulas objetadas (artículo 25 A.011)	No hay evidencia de presencia de este tipo de cláusulas en el contrato.	No hay evidencia de presencia de este tipo de cláusulas en el contrato.
Información y modificación de tarifas (artículo 26 y 28 A.011)	Esta información no se encuentra contenida en el contrato.	Se señala que sólo puede aumentarse la tarifa en lo autorizado por la ANTV y que deberá informarse al usuario.
Factura (artículo 29, 30, 31, 32 y 33 A.011)	No aplica	Se incluye toda la información que la regulación exige.
Reporte a centrales de riesgo (artículo 34 A.011)	No aplica	Con la firma del contrato se entiende que el usuario autoriza de manera expresa al operador para remitir o solicitar información de las centrales de riesgo

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 70 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

PQR (artículo 25 A.011)	El contenido, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.	El contenido, da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
-------------------------	--	--

2.3. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Critero	Observaciones – Contrato del servicio de televisión
Nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promoción (artículo 9 A.011)	En general pueden identificarse estas condiciones a lo largo del contrato
Letra de fácil lectura – 3 milímetros (artículo 9 A.011)	Mayúscula 2 milímetros, minúscula 1,5 milímetros. El contrato tiene 11 páginas.
Terminación – sólo preaviso y ninguna penalización (artículos 10 y 11 A.011)	Dispone que posterior terminación, el usuario debe entregar los equipos a los 3 días, so pena de que le sigan cobrando
Justificación de la cláusula de permanencia (artículo 10 A.011)	Esta información se encuentra en un documento separado.
Cláusula permanencia mínima – anexo separado con color diferente (artículo 11 A.011)	Se incorpora como anexo del contrato.
Plazo para inicio de la prestación del servicio – anexo (artículo 12 A.011)	Establece un plazo de 30 días, sujeto a la aceptación de la cita de instalación y a la aprobación de la copropiedad
Terminación del contrato (artículo 14 y 15 A.011)	El operador puede terminar unilateralmente en cualquier momento; el usuario debe solicitar la terminación con 30 días de anticipación
Suspensión y restablecimiento del servicio (artículo 16 A.011)	Reanudación a más tardar dentro de los 5 días siguientes a la solución del tema que causó la suspensión.
Compensación por interrupción del servicio (artículo 17 A.011)	Compensación proporcional cuando el servicio no estuvo disponible por 16 horas seguidas o 24 discontinuas.
Modificación unilateral (artículo 19 A.011)	No se establece alguna cláusula de modificación unilateral; sin embargo, podría considerarse que, se presume la aceptación del usuario a las modificaciones luego de cierto plazo (generalmente 30 días posteriores a la modificación)
Imposibilidad técnica de prestar el servicio (artículo 20 A.011)	Se refiere a la posibilidad de terminación unilateral en este evento; también dice que el cambio de domicilio está sujeto a este aspecto.
Cesión del contrato (artículo 22 A.011)	Requiere aprobación del operador (implica novación).
Supresión de canales (artículo 24 A.011)	Establece diferentes condiciones para la modificación (El usuario sólo puede terminar el contrato ante este evento cuando haya solicitado expresamente un paquete de canales y la modificación de la parrilla no tenga un contenido similar)
Cláusulas objetadas (artículo 25 A.011)	Podría considerarse que en algunos casos se incumple con este artículo, especialmente en lo que tiene que ver con la renuncia a derechos y la presunción de la voluntad del usuario.
Información y modificación de tarifas (artículo 26 y 28 A.011)	Modificación trimestral. Se asume aceptación si el usuario no solicita terminar el servicio dentro de los 30 días siguientes a la modificación
Factura (artículo 29, 30, 31, 32 y 33 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 71 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Reporte a centrales de riesgo (artículo 34 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
PQR (artículo 25 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

2.4. Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.

Criterio	Observaciones – Contrato de prestación de servicios de televisión por suscripción.
Nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promoción (artículo 9 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Letra de fácil lectura – 3 milímetros (artículo 9 A.011)	El tamaño es inferior a 3 milímetros
Terminación – sólo preaviso y ninguna penalización (artículos 10 y 11 A.011)	El usuario podrá terminar el contrato dando un preaviso de 30 días y no tendrá penalización.
Justificación de la cláusula de permanencia (artículo 10 A.011)	La información no se encuentra contenida en el contrato.
Cláusula de permanencia mínima – anexo separado con color diferente (artículo 11 A.011)	El contrato menciona el anexo, sin embargo, este no fue suministrado. No se puede establecer si es de otro color.
Plazo para el inicio de la prestación del servicio – anexo (artículo 12 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Terminación del contrato (artículo 14 y 15 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Suspensión y restablecimiento del servicio (artículo 16 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Compensación por interrupción del servicio (artículo 17 A.011)	Se señala que habrá lugar a compensación por fallas en el servicio durante 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas
Modificación unilateral (artículo 19 A.011)	En caso de no estar de acuerdo con las modificaciones, el usuario podrá dar por terminado el contrato.
Imposibilidad técnica de prestar el servicio (artículo 20 A.011)	Frente a la imposibilidad técnica de prestar el servicio el usuario tiene derecho a terminar el contrato.
Cesión del contrato (artículo 22 A.011)	Para la cesión del contrato por parte del suscriptor se requiere autorización del operador.
Supresión de canales (artículo 24 A.011)	La oferta contratada es general y por ende el usuario, con la firma del contrato, autoriza al operador para modificar la parrilla.
Cláusulas objetadas (artículo 25 A.011)	No se evidencia presencia de este tipo de cláusula en el contrato.
Información y modificación de tarifas (artículo 26 y 28 A.011)	No podrá haber un incremento superior al 30% anual y las tarifas máximas cobradas estarán registradas ante la ANTV.
Factura (artículo 29, 30, 31, 32 y 33 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 72 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Reporte a centrales de riesgo (artículo 34 A.011)	Con la firma del contrato el usuario autoriza al operador a remitir y consultar a terceros respecto de sus datos personales y su historial crediticio.
PQR (artículo 25 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.

2.5. Empresas Municipales de Cali E.I.C.E. E.S.P.

Criterio	Observaciones – Contrato prestación del servicio de televisión por suscripción.
Nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promoción (artículo 9 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Letra de fácil lectura – 3 milímetros (artículo 9 A.011)	El tamaño de la fuente es de 3 milímetros.
Terminación – sólo preaviso y ninguna penalización (artículos 10 y 11 A.011)	El usuario deberá dar un preaviso de 5 días y no tendrá penalización alguna.
Justificación de la cláusula de permanencia (artículo 10 A.011)	La información no se encuentra contenida en el contrato.
Cláusula de permanencia mínima – anexo separado con color diferente (artículo 11 A.011)	En el contrato se menciona el anexo, pero este no fue suministrado, por lo cual no se puede establecer si es de otro color
Plazo para el inicio de la prestación del servicio – anexo (artículo 12 A.011)	El operador tiene 30 días hábiles para iniciar la prestación del servicio.
Terminación del contrato (artículo 14 y 15 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Suspensión y restablecimiento del servicio (artículo 16 A.011)	Se señalan las causales, condiciones y el procedimiento para que ocurra la suspensión y la reconexión del servicio.
Compensación por interrupción del servicio (artículo 17 A.011)	Cuando hay fallas en la prestación del servicio deberá notificarse al usuario y compensarlo por el tiempo que no se le prestó el servicio.
Modificación unilateral (artículo 19 A.011)	Las modificaciones sólo se podrán hacer por acuerdo de las partes y en caso que haya una modificación y el usuario no esté de acuerdo podrá dar por terminado el contrato.
Imposibilidad técnica de prestar el servicio (artículo 20 A.011)	Ante esta situación el usuario tendrá derecho a terminar el contrato unilateralmente.
Cesión del contrato (artículo 22 A.011)	Para la cesión del servicio el usuario deberá solicitar la autorización del operador y se indica el procedimiento.
Supresión de canales (artículo 24 A.011)	Si el usuario contrató una oferta caracterizada y el operador hace cambios en la parrilla, el usuario podrá terminar el contrato unilateralmente
Cláusulas objetadas (artículo 25 A.011)	No se evidencia presencia de este tipo de cláusulas en el contrato.
Información y modificación de tarifas (artículo 26 y 28 A.011)	El operador mantendrá el registro ante la ANTV de las tarifas máximas cobradas y el incremento anual podrá ser máximo del IPC más 15 puntos

Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 73 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

Factura (artículo 29, 30, 31, 32 y 33 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Reporte a centrales de riesgo (artículo 34 A.011)	Mediante la firma del contrato el usuario autoriza al operador a remitir y consultar a las centrales de riesgo
PQR (artículo 25 A.011)	Se señalan las direcciones de las oficinas de atención, el número telefónico, fax y correo electrónico. Además se indica el procedimiento a seguir.

2.6. Global TV Telecomunicaciones S.A.

Criterio	Observaciones – Contrato para la prestación del servicio de televisión por suscripción
Nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o promoción (artículo 9 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Letra de fácil lectura – 3 milímetros (artículo 9 A.011)	La letra es inferior a 3 milímetros.
Terminación – sólo preaviso y ninguna penalización (artículos 10 y 11 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Justificación de la cláusula de permanencia (artículo 10 A.011)	Si bien se señala que cuando se contrata con cláusula de permanencia mínima se accede a ciertos beneficios, no se señalan cuáles son estos.
Cláusula de permanencia mínima – anexo separado con color diferente (artículo 11 A.011)	Si bien sí es un anexo diferente, no es de un color diferente al contrato.
Plazo para el inicio de la prestación del servicio – anexo (artículo 12 A.011)	Se señala de manera expresa en el contrato el plazo para el inicio de la prestación del servicio (máximo 15 días hábiles).
Terminación del contrato (artículo 14 y 15 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Suspensión y restablecimiento del servicio (artículo 16 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Compensación por interrupción del servicio (artículo 17 A.011)	Habrà lugar a compensación por fallas en el servicio durante 16 horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.
Modificación unilateral (artículo 19 A.011)	Si bien se menciona que el operador podrá modificar las tarifas conforme a lo autorizado por la ANTV; dentro de las causales de terminación del contrato por parte del usuario se señala que tiene derecho a hacerlo cuando se modifiquen las tarifas o las condiciones del contrato
Imposibilidad técnica de prestar el servicio (artículo 20 A.011)	Se señala que frente a la imposibilidad técnica de prestar el servicio el usuario tiene derecho a terminar el contrato.
Cesión del contrato (artículo 22 A.011)	El contenido del contrato da cumplimiento a lo dispuesto en la regulación.
Supresión de canales (artículo 24 A.011)	En el caso en que el usuario contrate el servicio con oferta de canales generales el operador podrá cambiar la parrilla que ofrece, mientras que

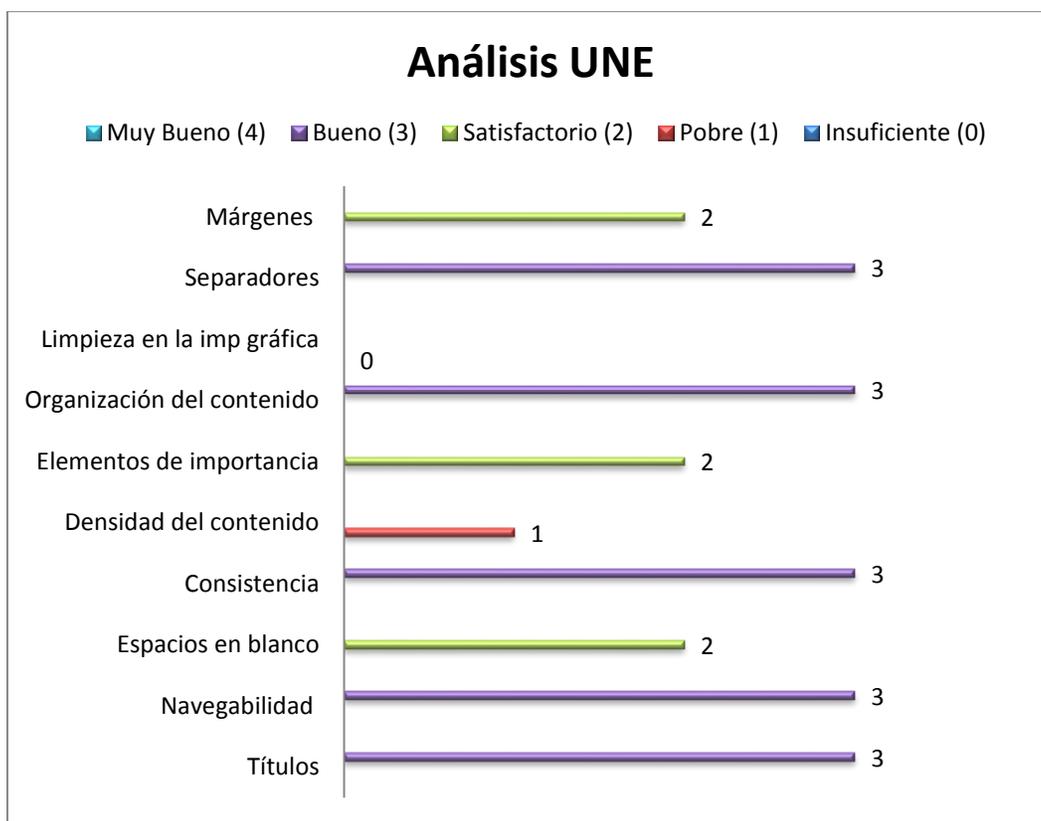
Documento soporte - Proyecto contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción	Cód. Proyecto: 11000-2-6	Página 74 de 92	
	Actualizado: 28/2/2017	Revisado por: Regulación de Protección a Usuarios	Revisión No. 3
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones.:. Fecha de vigencia: 15/01/2015			

	si se contrata la oferta caracterizada de canales el operador no podrá cambiar su parrilla
Cláusulas objetadas (artículo 25 A.011)	No se evidencia presencia de este tipo de cláusulas.
Información y modificación de tarifas (artículo 26 y 28 A.011)	El operador podrá modificar las tarifas según lo autorizado con la CNTV y el usuario debe ser notificado 30 días antes para que, en caso de no estar de acuerdo, pueda dar por terminado el contrato
Factura (artículo 29, 30, 31, 32 y 33 A.011)	Se señala que una de las obligaciones del operador es enviar la factura. Los tiempos para enviarla son acordes a lo señalado en la regulación, así como el trámite que debe surtir el usuario para solicitarla
Reporte a centrales de riesgo (artículo 34 A.011)	Con la firma del contrato el usuario autoriza al operador a consultar y reportar en centrales de riesgo
PQR (artículo 25 A.011)	Se señalan los horarios de atención y las líneas de teléfono

ANEXO 2. Análisis individuales por criterios de comunicación visual.

En línea con lo dispuesto en el acápite 3.2 del presente documento, a continuación, se presentan de forma detallada los resultados de los análisis de comunicación visual desarrollados respecto de cada uno de los contratos objetos de evaluación.

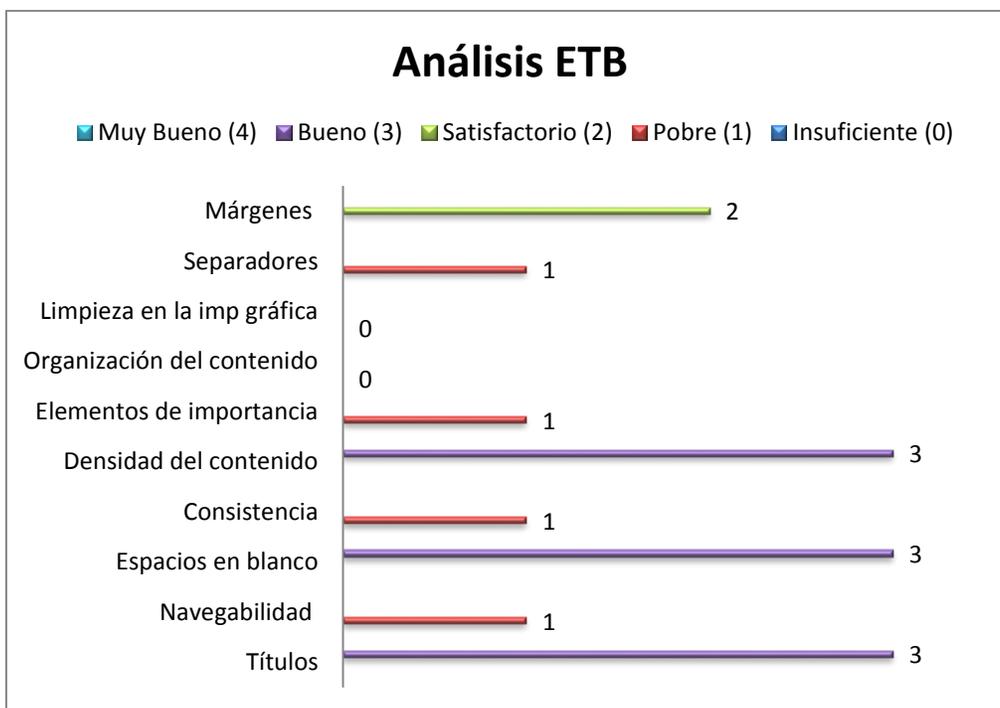
1. Une EPM Telecomunicaciones S.A. E.S.P.



Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
22 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene una estructura organizada y de fácil navegación en la lectura. - El lenguaje gráfico es organizado respetando la jerarquía y el espacio del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aunque el tamaño de la letra es el adecuado las cláusulas son demasiado extensas. - No contiene ningún tipo de soporte gráfico con imágenes o ilustraciones.

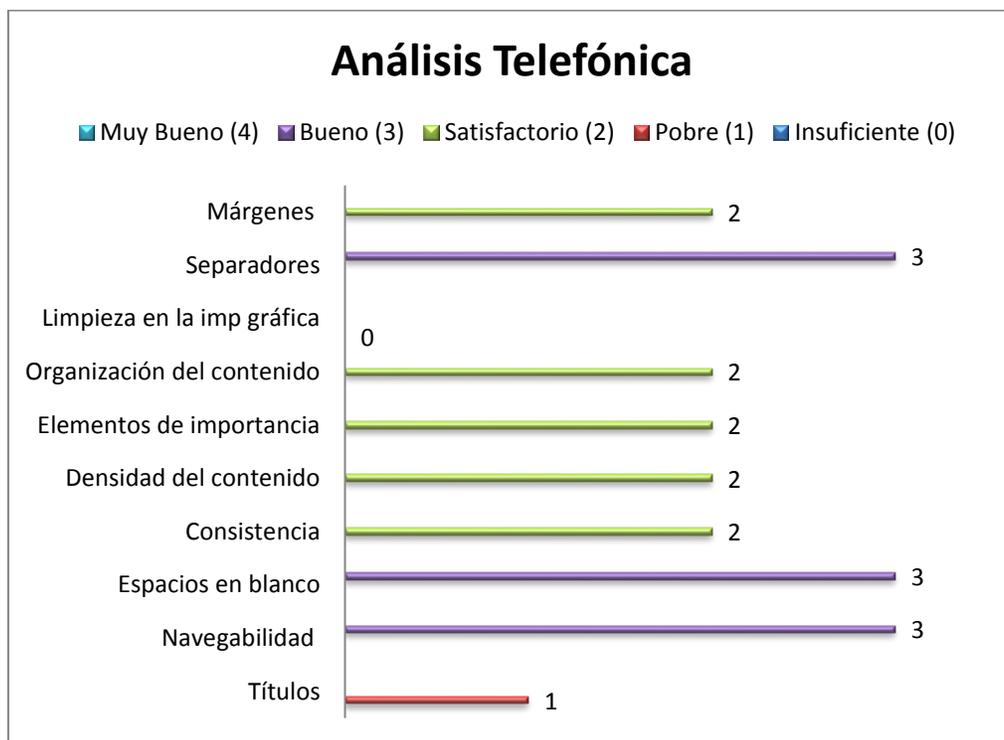
	<ul style="list-style-type: none"> - Existen separadores a lo largo del documento que permiten separar los títulos del cuerpo de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solamente utilizan algunas tablas y el logo. - Aunque tiene secciones sombreadas sigue siendo muy monótono.
--	--	--

2. Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P.



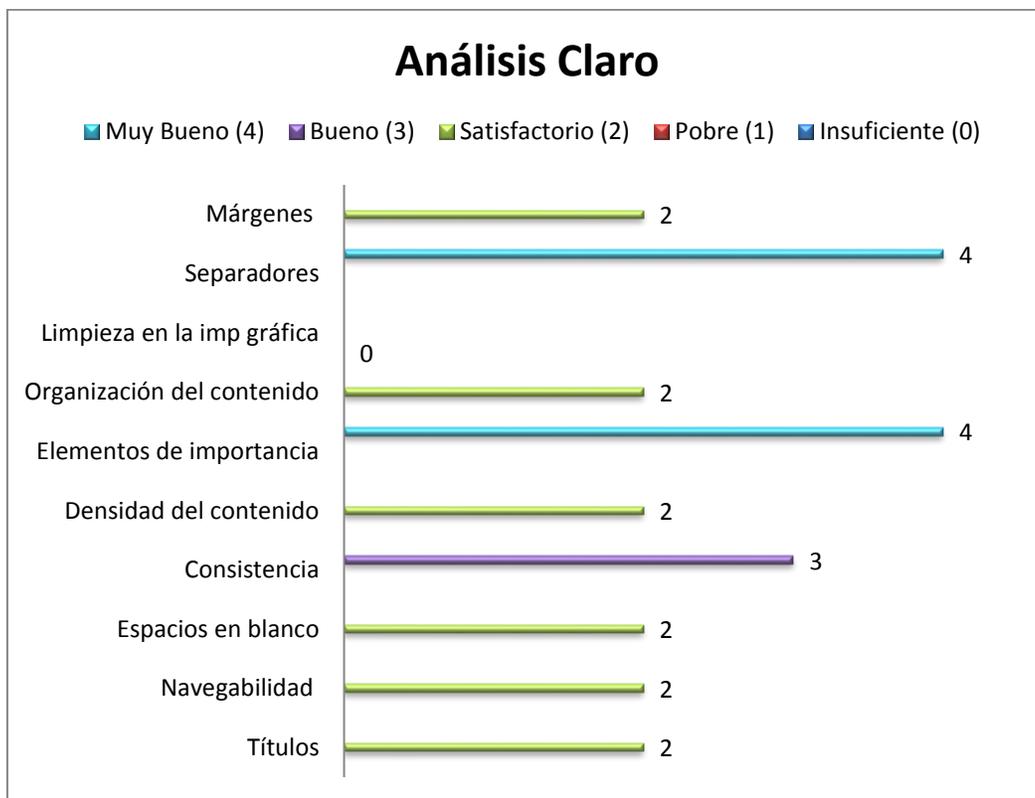
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
15 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Los contratos presentan un tamaño correcto en los títulos excepto los contratos de servicios cobre y fibra. - Las hojas principales contienen letra e interlineado ajustados a los requerimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - No hay un orden en el documento, los textos son densos, no tienen una diagramación para diferenciar información relevante. - El contrato principal no está soportado por una línea gráfica.

3. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.



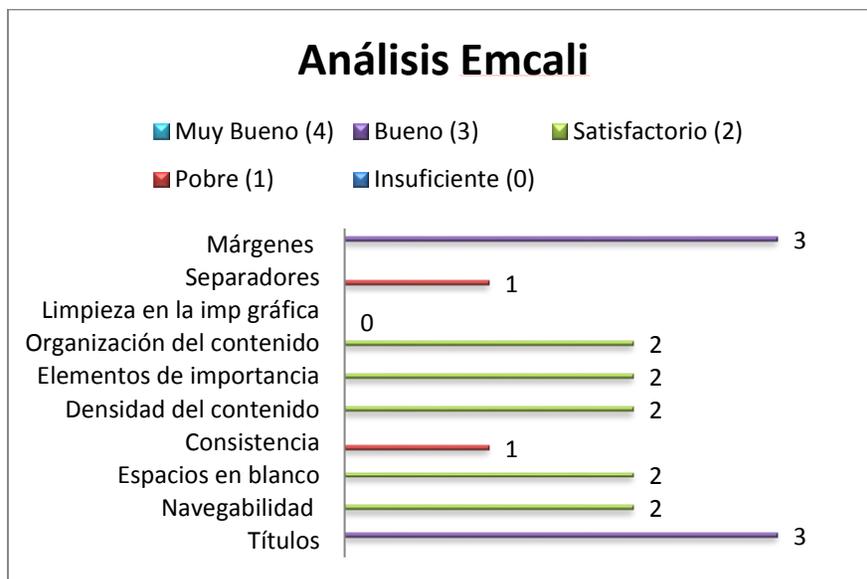
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
20 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Las hojas de diligenciamiento de información son completos, buena diagramación, letra, etc. - El contenido está organizado. 	<ul style="list-style-type: none"> - La información de las cláusulas no está dividida en secciones. - Solamente maneja el logo en el contrato principal, no tiene soporte de imágenes. - Los títulos no cumplen con el tamaño ni resaltan la importancia dentro de los contratos.

4. Telmex Telecomunicaciones S.A. E.S.P.



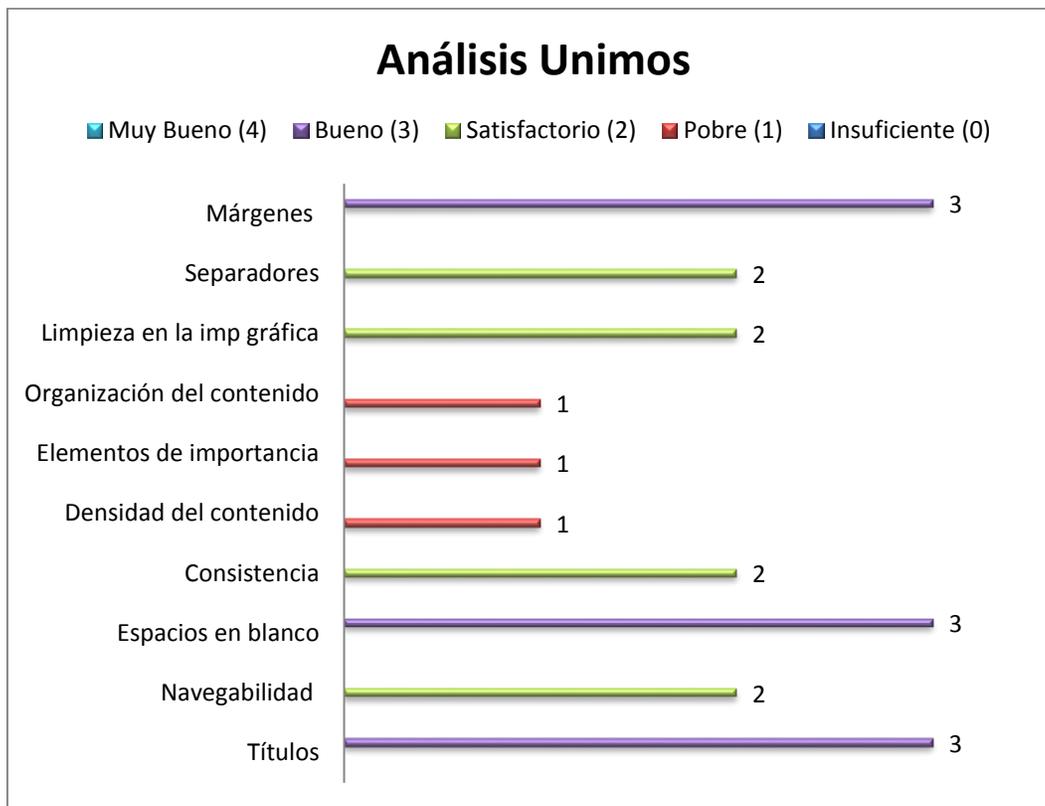
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
23 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene una fácil navegabilidad en el contrato principal. - La mezcla de 3 colores facilita la navegabilidad, dando importancia a algunas secciones del documento. - Los documentos principales tienen poco texto. - Maneja un excelente uso de cajas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aunque tiene títulos, no se ve la importancia en cada documento. - El clausulado es demasiado denso, tiene fuente pequeña y está sin diseño. - No tiene soporte visual con gráficas, solo utiliza cajas de texto.

5. Empresas Municipales de Cali E.I.C.E E.S.P.



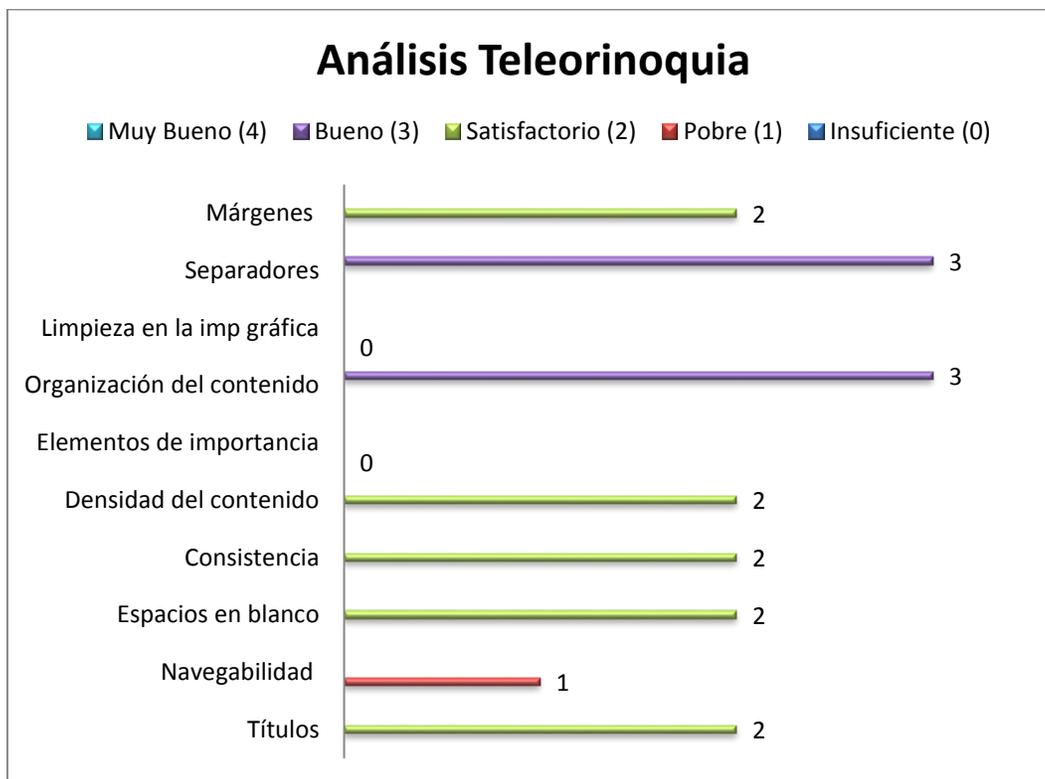
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
18 puntos	<ul style="list-style-type: none"> Los títulos tienen un buen tamaño. 	<ul style="list-style-type: none"> Tiene una diagramación de apariencia desactualizada, engorrosa y no permite una fácil navegación. La información de los anexos (cláusulas de permanencia y contratos de prestación de servicios) es muy plana, densa y sin estructura. Aunque trabaja con cuadrículas y tres colores, no hay una clara diferenciación en la información. Las cuadrículas para incluir información no son amigables en diseño ni lectura.

**6. Unimos Empresa Municipal de Telecomunicaciones de Ipiales S.A.
E.S.P.**



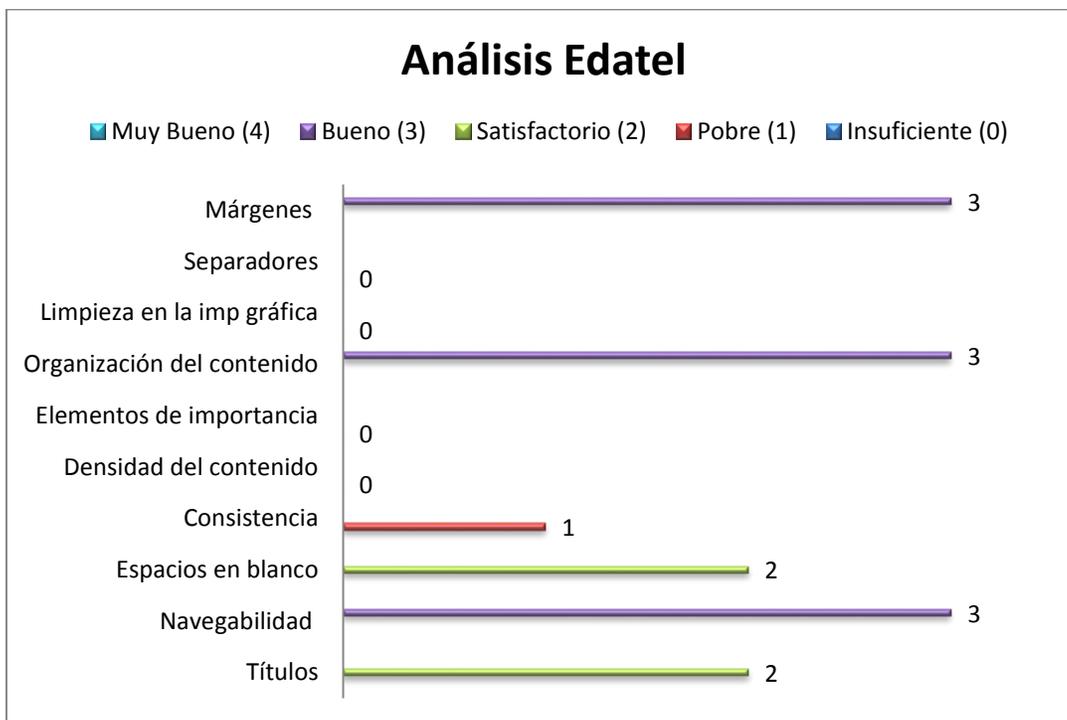
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
20 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - La tipografía de los títulos y del texto en general son adecuados. - Tiene una diagramación amigable, aunque no está alineada en todo el documento. - Tiene divisiones adecuadas en los formatos de solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta una mezcla de estilos dentro del documento que no permite una fluidez en la lectura. - Las condiciones uniformes son demasiado extensas. - No se diferencia la información relevante. - En la sección de condiciones no existen separadores ni diagramación.

7. Empresa de Telecomunicaciones de la Orinoquia S.A. E.S.P.



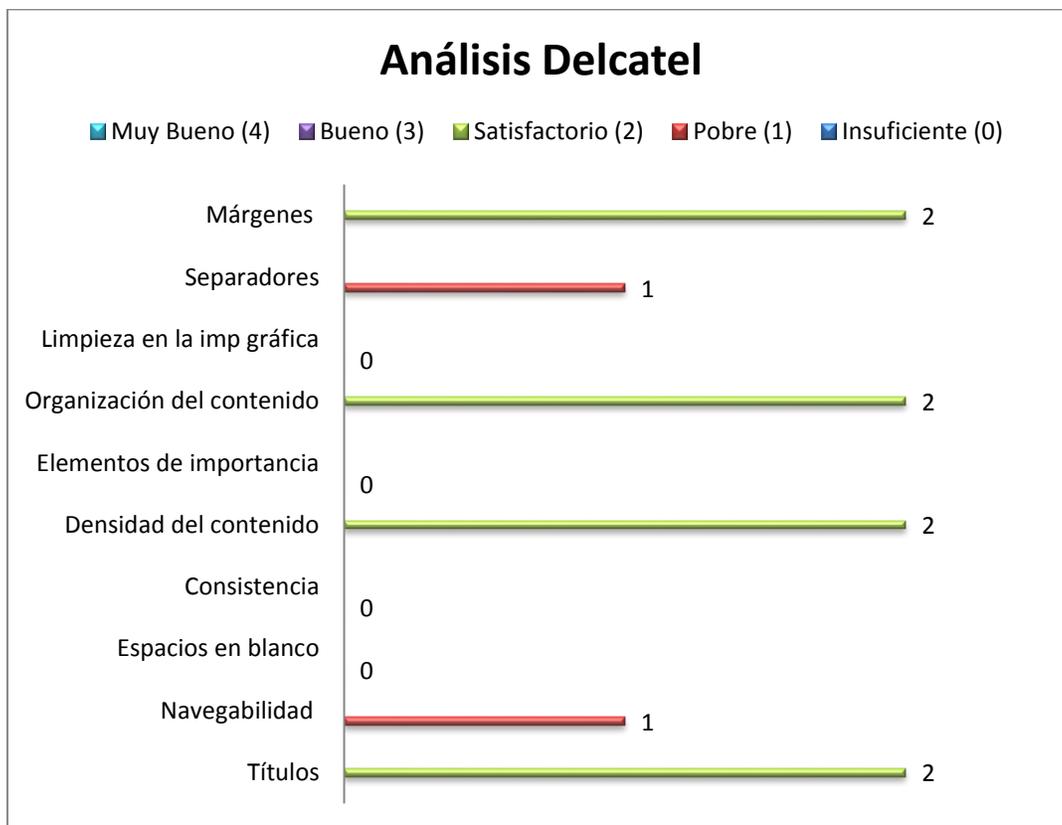
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
17 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - La información principal, se encuentran en el mismo documento, manejando el mismo diseño. Aunque no es el correcto, busca ser organizado. - Están definidas las secciones a través de líneas y cajas para incluir información. 	<ul style="list-style-type: none"> - El contrato tiene mucho texto y su diagramación no es amigable debido a que no tienen diseño ni puntos focales. - No hay información diferenciada en el contrato. - Las cuadrículas para incluir información no son amigables en diseño ni lectura. - No tiene implementación gráfica.

8. Edatel S.A. E.S.P.



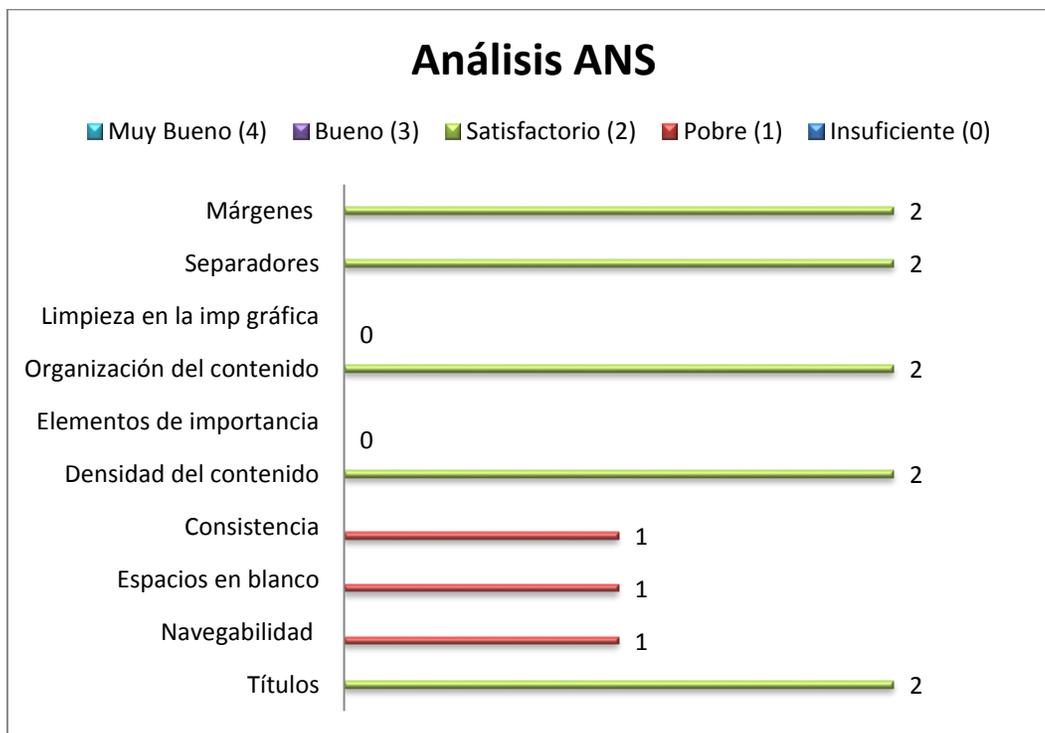
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
14 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - El documento es de fácil lectura, con tipografía adecuada, pero tiene pocos puntos de diferenciación. - La información se encuentra muy bien organizada. 	<ul style="list-style-type: none"> - No tiene buena diagramación ni manejo de diseño; es un documento muy plano para la lectura. - Solamente se evidencia la información relevante al inicio del documento. - Las cláusulas del contrato son demasiado extensas. - No hay diagramación en el documento. - El contrato no contiene una carátula o una sección donde se pueda diligenciar la información del usuario contratante.

9. Del Caribe Telecomunicaciones Delcatel S.A.S.



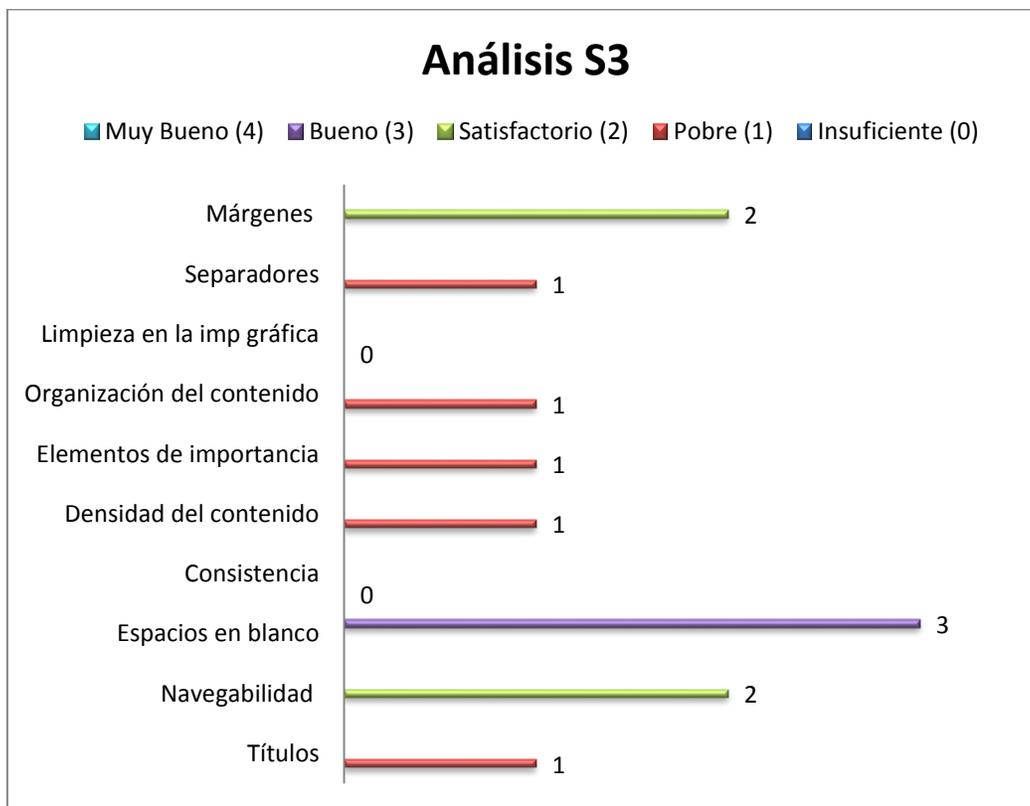
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
10 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - La información no es tan densa. - Usa separadores al inicio del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> - No existen espacios en blanco que ayuden a descansar la lectura. - No hay un tamaño de fuente correcto, no hay puntos focales, ni diagramación en el contrato, lo que lo hace muy denso. - Todo el documento maneja el mismo estilo. - El contrato está organizado por secciones, pero no es de fácil lectura.

10. ANS Comunicaciones LTDA.



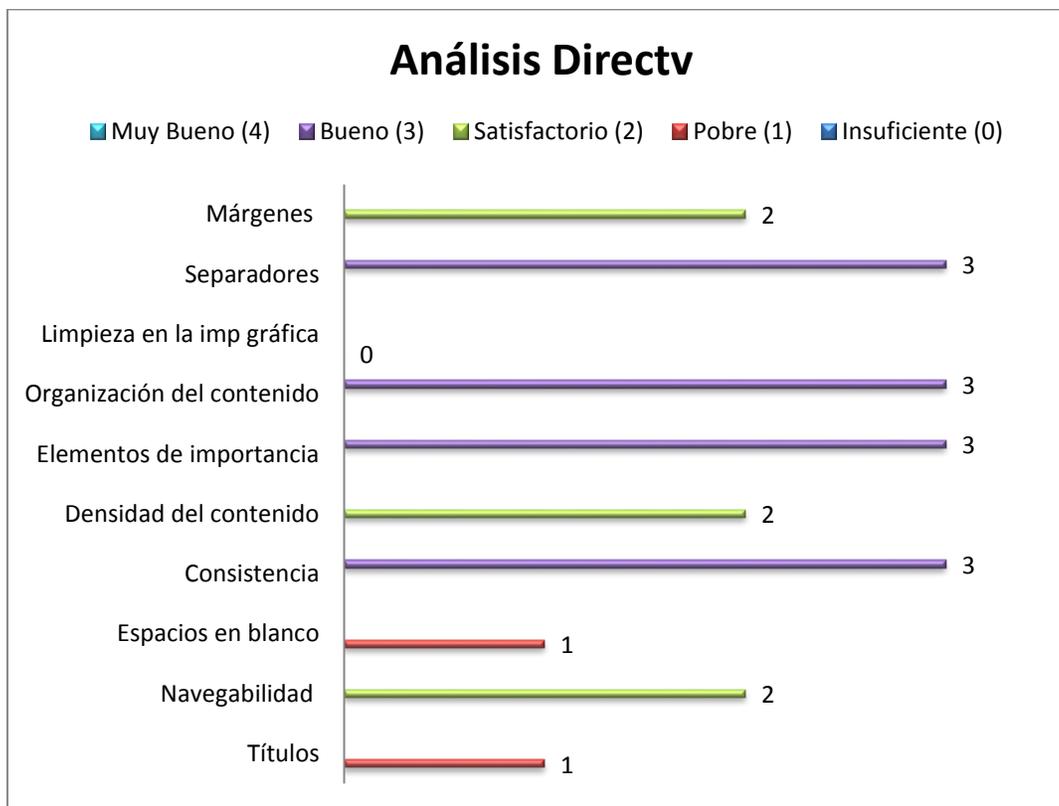
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
13 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - La primera hoja de registro de información es de fácil lectura. - El formulario está estructurado con cajas que separan la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - El documento es pobre en espacios, sobre todo en la segunda hoja. - Tiene una diagramación inicial, pero no es la correcta. - Aunque tiene dos hojas y no es denso, es muy difícil la navegación del documento. - No tiene puntos focales ni deferenciales en la navegación del documento.

11. S3 Wireless Colombia S.A.



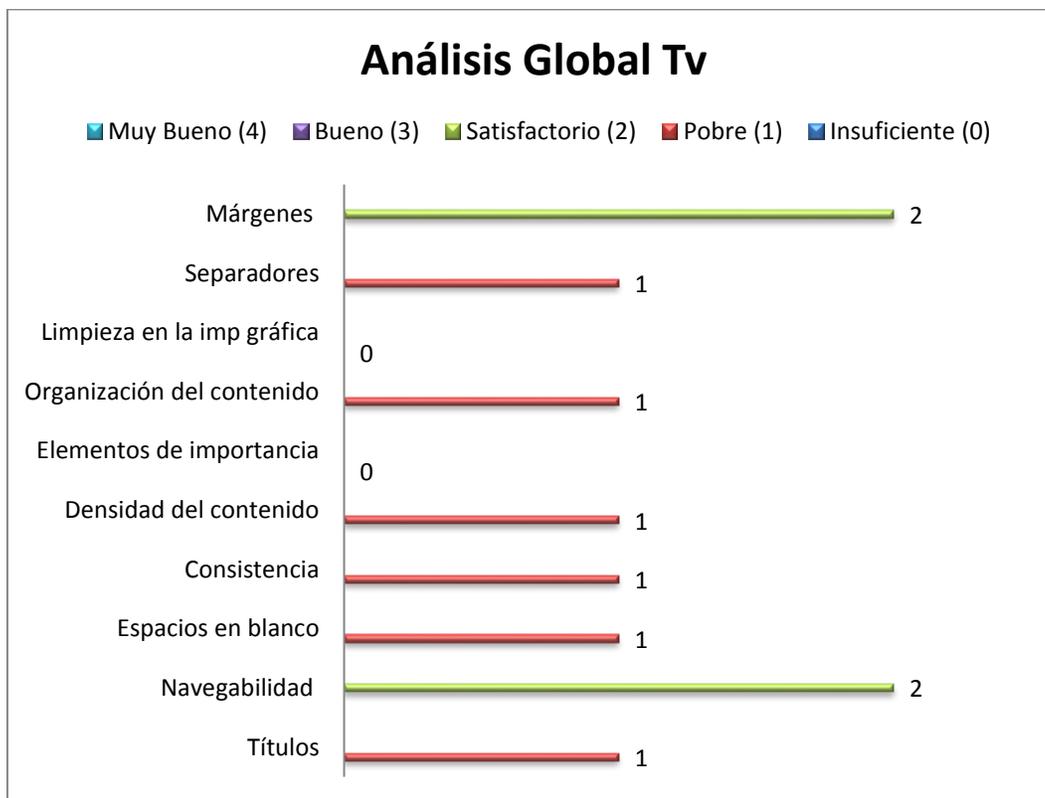
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
12 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - A lo largo del texto se encuentran espacios que separan los párrafos. - Es un documento organizado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aunque el título está separado del contrato, no tiene un buen tamaño. - La diagramación no es amigable, no se evidencia jerarquía. - No tiene soporte gráfico excepto por las tablas con rangos. - No está organizado por secciones, no usa diagramación ni cajas para texto, la información se vuelve densa y monótona.

12. Directv Colombia LTDA.



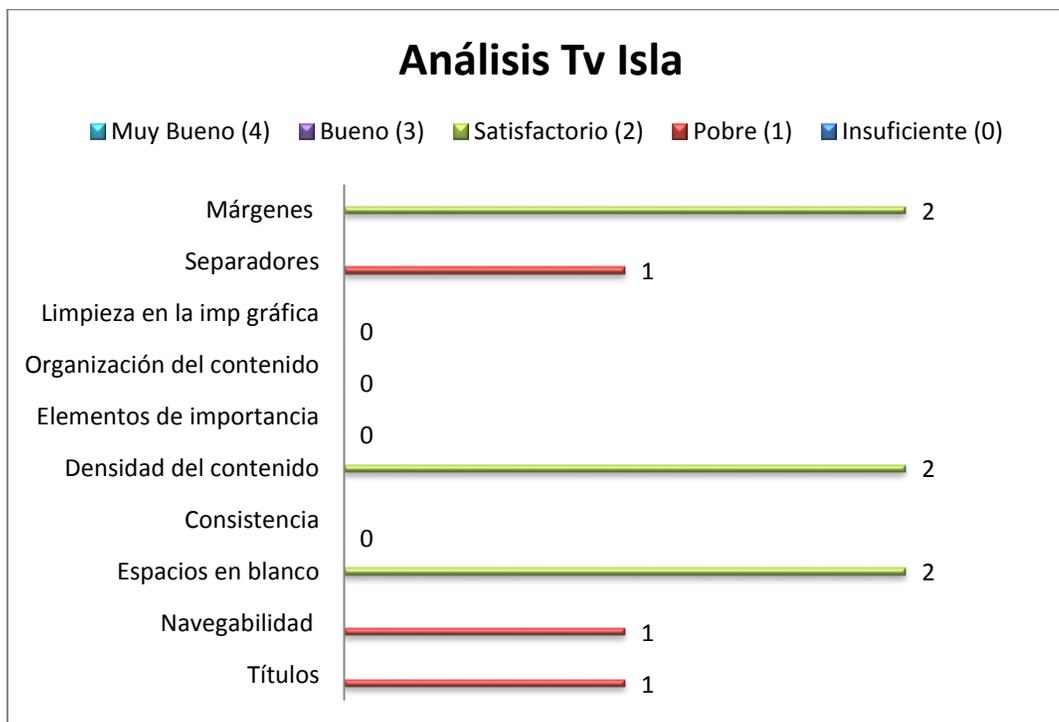
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
20 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Al usar tres gamas de azul, permite diferenciar información. - Tiene una diagramación amigable, sin embargo, se sugiere no usar casillas cuadradas para ingresar información. - Se presentan varias secciones con cajas de texto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aunque el documento en general no es extenso, la sección de cláusulas es muy densa. - No hay soporte gráfico suficiente.

13. GlobalTV Telecomunicaciones S.A.



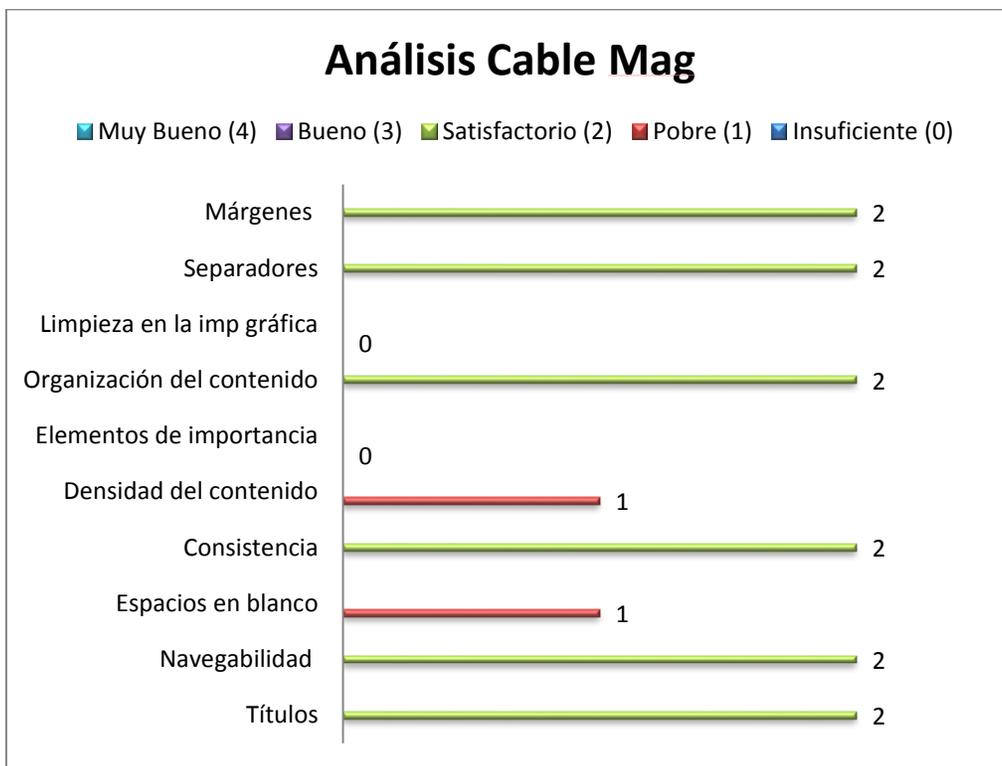
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
10 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - Se presenta diagramación en la primera hoja. - Los títulos tienen un buen tamaño. 	<ul style="list-style-type: none"> - Es un documento con muchas hojas. - Solamente se presenta diagramación en la primera hoja, el resto del contrato no tiene puntos focales ni un diseño de fácil lectura. - No existe ningún tipo de complemento gráfico.

14. TV Isla LTDA.



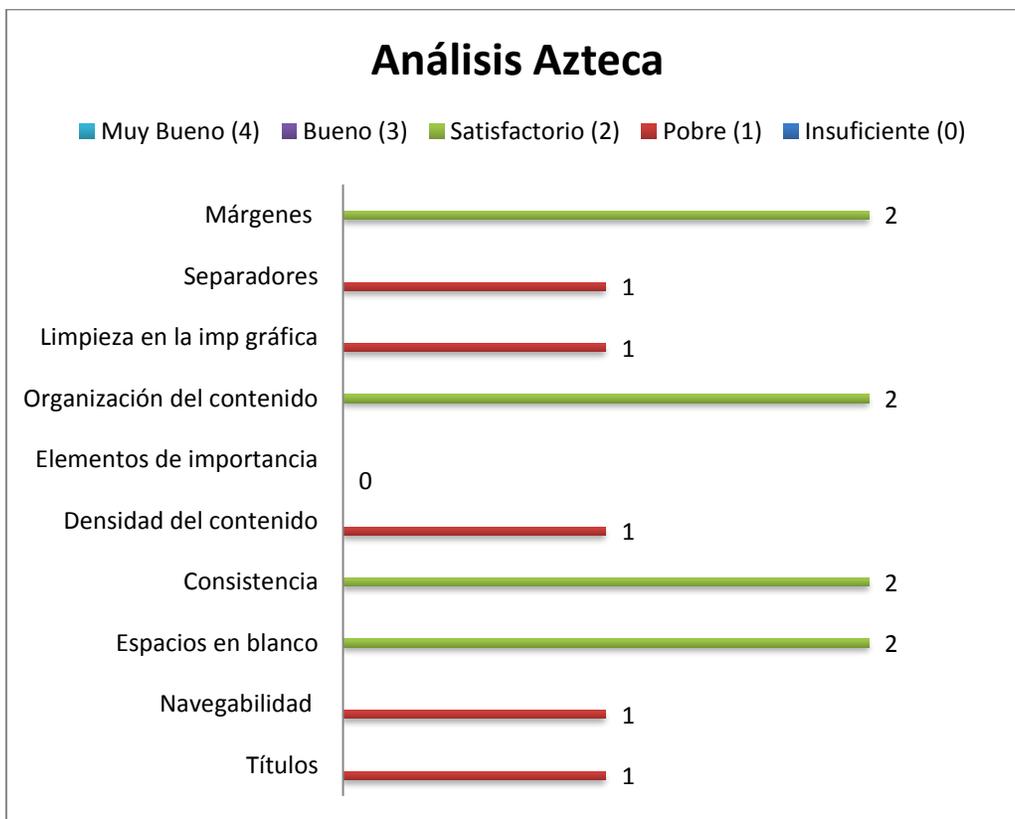
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
9 puntos		<ul style="list-style-type: none"> - Aunque el contrato principal no tiene muchas hojas, no es de fácil lectura. - El contrato principal no tiene los suficientes espacios en blanco. - No existe diagramación amigable en ninguno de los documentos. - La estructura y el tamaño de la fuente en el documento principal no es el adecuado. - No se evidencia énfasis en información relevante. - Es un documento desorganizado.

15. Cablemag Telecomunicaciones LTDA.



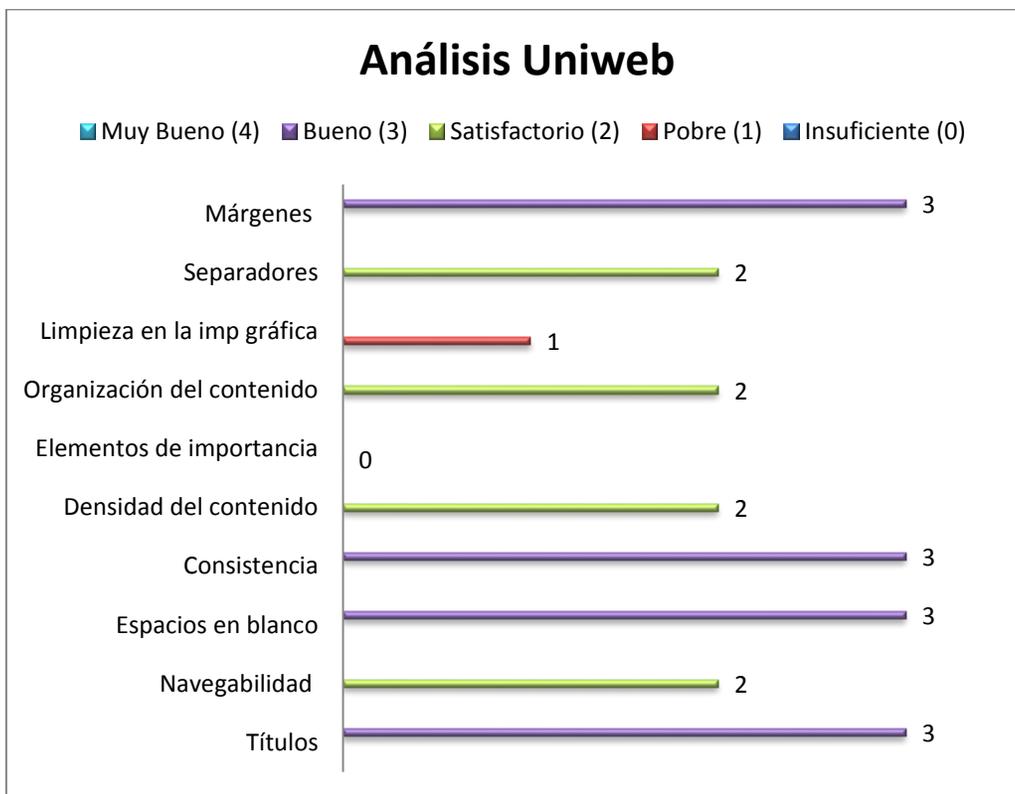
Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
14 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - La diagramación de la primera hoja está muy bien lograda gracias al manejo de grises y espacios para diligenciar información. 	<ul style="list-style-type: none"> - No es de fácil lectura ya que el tamaño de la letra no es el apropiado, no tiene puntos focales ni jerarquía en los textos. - La sección de cláusulas es muy densa, con letra pequeña y sin diagramación. - No hay apoyo visual.

16. Azteca Comunicaciones Colombia S.A.S.



Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
13 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - La información está bien organizada, el documento de cláusulas se encuentra soportado con apartes de los anexos que ayudan a complementar la información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aunque es bueno el tamaño de la letra, el documento es muy extenso y no tiene puntos focales. - Existen separadores solamente en el formato de solicitud, pero no es muy clara ni amigable.

17. Teléfonos de Cartago S.A. E.S.P.



Puntaje total	Puntajes altos	Puntajes bajos
21 puntos	<ul style="list-style-type: none"> - El documento en general es de fácil lectura. - Tiene una diagramación amigable. - Intenta cortar la monotonía del texto con diferentes fuentes y el logo. - Tiene secciones a través de cajas de texto que permiten claridad y organización del documento. 	<ul style="list-style-type: none"> - No existen puntos focales que llamen la atención del usuario. - El contrato de prestación de servicios tiene demasiado texto y carece de diagramación. - Los elementos de importancia no están diferenciados.