



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**Régimen de Protección de los
Derechos de los Usuarios del Servicio
de Televisión y Actualización de la
Resolución CRC 3066 de 2011**

Documento Soporte

Noviembre de 2012

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Justificación
3. Actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011 por cambios normativos generales.
 - 3.1. Ley 1437 de 2011
 - 3.2. Ley 1480 de 2011
 - 3.3. Decreto Ley 019 de 2012
4. Otras modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011
 - 4.1. Servicio de Roaming Internacional
 - 4.2. Operación Móvil Virtual
 - 4.3. Información de ofertas empaquetadas.
 - 4.4. Entrega de la factura por medios electrónicos.
 - 4.5. Solicitud de atención a través del envío de un SMS con la palabra "QUEJA"
5. Protección de los Derechos de los Usuarios del Servicio de Televisión.
 - 5.1. Televisión como servicio de comunicaciones
 - 5.2. Experiencias internacionales sobre la protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción.
 - 5.3. Competencia de la CRC en materia de protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción.
 - 5.4. Conceptos de televidente y usuario.
 - 5.5. Disposiciones especiales frente al servicio de televisión.
 - 5.5.1. Peticiones, Quejas y reclamos ante los proveedores del servicio de televisión.
 - 5.5.2. Control y vigilancia en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de televisión.
 - 5.5.3. Compensación por falta de disponibilidad del servicio.
 - 5.5.3.1. Sobre las causales de la falta de disponibilidad del servicio.
 - 5.5.3.2. Consecuencias de la falta de disponibilidad del servicio.
 - 5.5.3.3. Contabilización del tiempo de interrupción del servicio.
 - 5.5.3.4. Compensación
 - 5.6. Televisión comunitaria sin ánimo de lucro.
 - 5.7. Servicio de televisión prestado bajo la modalidad prepago
6. Resumen

1. Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 334 de la Constitución Política Colombiana, el Estado intervendrá atendiendo los mandatos legales en los servicios públicos y privados, en aras de brindar mejoramiento de calidad de vida, distribución equitativa de las oportunidades y beneficios del desarrollo. En el mismo sentido la Carta Política colombiana, consagra el deber de asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos como una función social del Estado.

En atención a dicho mandato, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en el marco de sus competencias, ha abordado la protección de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, efectuándose una aproximación reciente en la Resolución CRT 1732 de 2007¹. De manera específica, a partir de la expedición de la Ley 1341 de 2009, se identificó la necesidad de modificar el citado Régimen, cuyos resultados fueron plasmados en la Resolución CRC 3066 de 2011, por medio de la cual *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de las Comunicaciones"*.

Con posterioridad a la promulgación del citado régimen, se han expedido diferentes normas que repercuten en la protección de los usuarios, como lo son Ley 1480 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1507 de 2012, y se han identificado elementos puntuales de servicios que actualmente se vienen prestando por parte de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones – PRST.

En razón de lo antes expuesto, la CRC encuentra imperioso llevar a cabo la actualización del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones², incorporando las modificaciones que sean requeridas a la luz de los aspectos previamente identificados.

De acuerdo con lo anterior, el presente documento se conformará de seis (6) capítulos, siendo la presente introducción el primer capítulo. Por otra parte, en el segundo capítulo se justifica la necesidad de actualizar la Resolución CRC 3066 de 2011; en el tercer capítulo se analiza las implicaciones que conlleva para el Régimen de Usuarios de Comunicaciones, la expedición de la Ley 1437 de 2011, 1480 de 2011 y el Decreto Ley 019 de 2012.

¹ *"Por la cual se expide el Régimen de Protección de los Derechos de los Suscripción y/o Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones"*

² Resolución CRC 3066 de 2011

En el capítulo cuarto, se presenta los temas de la Resolución CRC 3066 de 2011, que requieren modificación o fortalecimiento de sus disposiciones, atendiendo a las problemáticas identificadas del acercamiento que se llevo a cabo con la Superintendencia de Industria y Comercio y con distintos agentes del sector.

En el capítulo quinto, se precisan las particularidades del servicio de televisión cerrada, que demandan un tratamiento especial dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

Y finalmente, en el capítulo sexto, se presente a manera de resumen, las distintas medidas que se pretenden adoptar y que se encuentran en el Proyecto de Resolución correspondiente.

2. Justificación

En línea con lo expuesto en la sección previa, debe mencionarse en primera instancia que el pasado 12 de octubre de 2011 se promulgó la Ley 1480 de 2011 *"Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones"*, dentro de la cual se establecen los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, lo que claramente repercute en los usuarios de los servicios de comunicaciones.

En el mismo sentido, y atendiendo a los mandatos dispuestos por el Decreto Ley 019 de 2012, *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, y por la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se promulgó el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual entró a regir el 2 de julio de 2012, se observa necesario realizar las modificaciones que resulten pertinentes. Lo anterior en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que se adelanten al interior de los operadores de los servicios de telecomunicaciones, procurando que sus procedimientos garanticen los derechos de los usuarios reconocidos por estas dos normas.

En el marco de lo antes dispuesto, debe también tenerse en cuenta que mediante Decisión 638 de 2006 de la Comunidad Andina Naciones se establecieron los lineamientos para la protección a los usuarios de telecomunicaciones, por lo cual Colombia debe tener en cuenta los mismos para el establecimiento de sus regímenes, en procura de brindar una efectiva protección a los usuarios de dichos servicios.

En forma complementaria, bajo el contexto de la Sociedad de la Información y en un ambiente de convergencia tecnológica donde el usuario elige cada vez más la contratación de servicios empaquetados como alternativa para la prestación efectiva de los mismos, resulta necesario armonizar los regímenes que en materia de protección de usuarios de los distintos de servicios de telecomunicaciones puedan expedirse, incluida la televisión, facilitando de esta forma el conocimiento y ejercicio de los derechos a los usuarios. En línea con este precepto, el Plan Vive Digital dispone el establecimiento de normas similares en materia de protección de los derechos de

los usuarios, dando claridad a los mismos frente a los trámites y solicitudes a presentar ante cada proveedor.

En este contexto, y considerando que en la actualidad se encuentra vigente tanto la Resolución CRC 3066 de 2011 como el Acuerdo 11 de 2006 expedido en su momento por la Comisión Nacional de Televisión - CNTV, se han observado la existencia de medidas susceptibles de revisión o mejoramiento para el efectivo ejercicio de los derechos por parte de los usuarios, en especial atendiendo a que actualmente el ofrecimiento y la prestación de los servicios se da a través de la figura del empaquetamiento de los mismos.

En tal sentido, atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12³ 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"*, y en línea con la armonización que debe existir entre los distintos regímenes de servicios de telecomunicaciones, se evidencia la necesidad de llevar a cabo una modificación del actual Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, incorporando las particularidades requeridas para el servicio de televisión, de forma tal que se adecúen, cuando resulte procedente, las disposiciones ya existentes para que su aplicación cubra el servicio de televisión, y se brinde una adecuada protección a los derechos de los usuarios del mismo.

Ahora bien, con ocasión del desarrollo del presente proyecto regulatorio, la CRC llevó a cabo visitas a distintas Oficinas Físicas de Atención al Usuario de algunos proveedores, identificando aspectos de la protección al usuario que pueden estar demandando medidas de orden regulatorio. Así mismo, se celebraron reuniones con la Superintendencia de Industria y Comercio, en las que dicha Entidad en su calidad de organismo de vigilancia y control, informó a la CRC la necesidad de revisar y/o reforzar aspectos de la protección al usuario de los servicios de comunicaciones, tales como el servicio de roaming internacional y facturación, entre otros.

En desarrollo de lo anterior, esta Comisión generó también espacios de acercamiento e interacción con los proveedores de comunicaciones para la actualización del Régimen Integral de Protección de

³ Artículo 12. *Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le asigna dicha ley (...)*

los Derechos de los Usuarios de servicios de Comunicaciones, por lo cual el día 16 de julio de 2012 se adelantaron mesas de discusión, con el objetivo de conocer su percepción frente a las condiciones regulatorias que se encuentran vigentes, detectando de esta forma cuales requieren revisión.

Dando cumplimiento a este mismo objetivo se publicaron en la página web de la Entidad el 3 de agosto de 2012 consultas dirigidas a los proveedores de servicios de comunicaciones y a los usuarios, en las cuales se indagó acerca de las fortalezas y debilidades en la aplicación del Acuerdo CNTV 011 de 2006 y la Resolución CRC 3066 de 2011.

Es así como, resultado de las mesas intersectoriales y del acercamiento con los proveedores y los usuarios, esta Comisión evidencio la necesidad de reforzar las medidas dispuestas en la Resolución CRC 3066 de 2011 frente a los siguientes aspectos: roaming internacional, factura electrónica, empaquetamiento de servicios, compensación por falta de disponibilidad del servicio, operación móvil virtual y mecanismos de atención al usuario, entre otros.

3. Actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011 por cambios normativos generales.

El presente capítulo contempla el análisis de las medidas que deben ser incorporadas o actualizadas, en atención a la expedición de la Ley 1437 de 2011, la Ley 1480 de 2011, y el Decreto Ley 019 de 2012.

3.1. Ley 1437 de 2011

El 18 de enero de 2011, mediante la Ley 1437 de 2012 fue expedido el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA-, el cual entró a regir el 2 de julio de 2012. Es así como atendiendo a que dicha norma regula los procedimientos administrativos, en el presente documento se lleva a cabo un análisis de la parte primera de dicha norma, la cual tiene como objeto que *“el procedimiento administrativo sea entendido por la administración y los particulares como un instrumento suficiente para asegurar la garantía de los derechos. Para tal efecto se introducen principios y herramientas que permitan a la administración asegurar el cumplimiento de los cometidos estatales dentro del respecto de los derechos de las personas, sin que estas se vean obligadas necesariamente a acudir a la protección de los jueces, frente a la acción u omisión contraria a la ley por parte de las autoridades”⁴.*

Particularmente se plantea un análisis frente a la normatividad referente a derecho de petición, recursos y notificaciones; atendiendo a la incidencia que ésta tiene en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011.

Resulta pertinente mencionar que tal y como lo dispone el documento de exposición de motivos la expedición de la Ley 1437 de 2011, la misma tuvo como objetivos principales los siguientes: armonizar el Código Contencioso Administrativo⁵, con las disposiciones de la Constitución Política de Colombia de 1991; actualizar las herramientas de trabajo de las autoridades buscando darle

⁴ “Fundamentos y objetivos de la reforma del libro primero del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. William Zambrano Cetina. En memorias del Seminario Internacional de presentación del nuevo CPACA. Ley 1437 de 2011. En: <http://www.consejodeestado.gov.co/>

⁵ Decreto 01 de 1984. Código Contencioso Administrativo.

agilidad a las actuaciones de la administración pública; darle el carácter de norma a posturas jurisprudenciales adoptadas a los largo de estos años; propender por la descongestión de los despachos judiciales; introducir y fortalecer el uso de las Tecnologías de la Información y del conocimiento; la adecuación del anterior Código Contencioso Administrativo a los fines del Estado Social de Derecho y a los principios de la función administrativa señalados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; establecer reglas para que la administración proteja directamente los derechos de las personas en sede administrativa; y el fortalecimiento del derecho de petición, entre otros.

Dentro de estas modificaciones, resulta imperioso mencionar el fortalecimiento del derecho de petición, entendido este como el mecanismo principal para poner en movimiento la actuación administrativa, para lo cual esta Ley reconoce en su artículo 13 que *"Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo"*.

Ahora bien, tal y como lo ha dispuesto la Honorable Corte Constitucional, *"Cuando en desarrollo del artículo 365 de la Constitución Nacional, el Estado le otorga a un particular la facultad de prestar un servicio público, está poniendo en manos de ese ente privado el ejercicio de una función de naturaleza pública, en ejercicio de la cual puede amenazar o llegar a vulnerar el derecho de petición de otros particulares. En consecuencia, es perfectamente válido sostener que la conducta desplegada se enmarca dentro del supuesto contenido en el artículo 23 de la Carta Política, pues proviene de una autoridad pública"*⁶.

Es así como atendiendo a que los proveedores de servicios de comunicaciones prestan un servicio público, deben dar cumplimiento a una serie de obligaciones tales como la recepción y trámite de las peticiones, quejas y recursos. De conformidad con lo anterior, y atendiendo a que el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo estableció la normatividad frente al derecho de petición, resulta pertinente adecuar las disposiciones de la Resolución CRC 3066 de 2011 que hacen expresa referencia o remisión al Código Contencioso Administrativo, en relación con el derecho de petición, particularmente los correspondientes a los artículos 39, 48 y 50.

⁶ Sentencia T-638 de 1998. Magistrado Ponente: Doctor Antonio Barrera Carbonell.

Por otra parte con ocasión de la expedición de esta Ley, se evidencia la necesidad de consagrar la obligación en cabeza de los proveedores de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una “carta de trato digno al usuario” donde se especifiquen sus derechos y los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente. A su vez, resulta pertinente modificar el artículo 47 de la Resolución CRC 3066 de 2011, atendiendo a que el artículo 76 de la Ley 1437 de 2011, amplió el término para la interposición del recurso de reposición hasta 10 días.

Finalmente resulta relevante mencionar en este punto que la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C 818 de 2011⁷ declaró inexecutable los artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, al considerar que el derecho de petición al ser un derecho fundamental, requiere que su reglamentación se dé mediante una ley estatutaria. No obstante, es también de aclarar que dicho Tribunal otorgó efectos diferidos a dicha inexecutable hasta el día 31 de diciembre de 2014, fecha límite para que el Congreso de la República expida la ley estatutaria correspondiente.

3.2. Ley 1480 de 2011

En atención a que el 12 de octubre de 2011 se promulgó el nuevo Estatuto del Consumidor mediante la Ley 1480 de 2011, el cual entró en vigencia el pasado 12 de abril de 2012, en el presente documento se lleva a cabo un estudio de dicha norma, estableciendo aquellas modificaciones que se estima requieren ser efectuadas al Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones, contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, atendiendo a que dicho Estatuto consagra los derechos generales para todos los consumidores.

Ahora bien, tal y como lo dispone el artículo 2º del citado Estatuto del Consumidor, “(...) *Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley. (...)*”. Es así como al existir un régimen de carácter especial para la protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones⁸, este debe tener aplicación prevalente frente a la prestación de los servicios de comunicaciones, lo cual no implica que las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011 resulten excluyentes, pues tal y como lo dispone el artículo 2º previamente enunciado, esta

⁷ Magistrado Ponente: Doctor Jorge Ignacio Pretelt Chaljub

⁸ Resolución CRC 3066 de 2011.

norma aplicará de manera suplementaria en las materias que no se encuentren previstas en el régimen especial.

En este sentido, resulta necesario adecuar el artículo 106 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual hace expresa remisión al Decreto 3466 de 1982, el cual contenía el pasado Estatuto del Consumidor. Aunado a lo anterior, esta Comisión considera pertinente la inclusión de las siguientes definiciones dispuestas por el Nuevo Estatuto de Protección al Consumidor:

- *Promociones y ofertas:* Se incluirá esta definición dispuesta en el numeral 10 del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011, para concretar el propósito fundamental de esta actualización, el cual es elevar las normas del Régimen de Usuarios al estándar de protección al consumidor previsto en el nuevo estatuto.
- *Usuario:* Se armonizará la definición de usuario dispuesta en la Resolución CRC 3066 de 2011, con el concepto de consumidor previsto en el numeral 3° del artículo 5° de la Ley 1480 de 2011.

Igualmente, dentro de la presente actualización esta Entidad considera pertinente incluir como parte del Principio de Información, el deber a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones de suministrar la información relativa a productos defectuosos en los términos establecidos en el artículo 19 del Estatuto de Protección al Consumidor; inclusión que se traduce en una garantía para los usuarios de servicios de comunicaciones, que como consumidores deben ser protegidos por riesgos ocasionados por equipos terminales que puedan atentar contra la salud, la vida o la seguridad.

En el mismo sentido, se estima necesario incluir dentro del Régimen de Protección de Usuarios en comento la obligación de suministrar en idioma castellano aquella información que se refiere a las condiciones de prestación del servicio, como la relacionada con los equipos terminales comercializados por los proveedores de servicios de comunicaciones, en atención al numeral 2° del artículo 1° y al numeral 1° del artículo 37 de la Ley 1480 de 2011.

En la misma línea, se plantea modificar el artículo 12 de la Resolución CRC 3066 de 2011, atendiendo a que la información del contrato debe ser en idioma castellano, y cuya inclusión en la Ley 1480 de 2011 tuvo como propósito principal el asegurar y desarrollar a lo largo de toda la

regulación el cumplimiento del deber de información a cargo de los proveedores de servicios de comunicaciones, en términos similares a los previstos en el Estatuto del Consumidor.

Por otra parte, y atendiendo a que los contratos de prestación de servicios de comunicaciones son por regla general contratos de adhesión, resulta procedente incorporar la prohibición de estipular cláusulas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato o presumir la voluntad del usuario, señalando la ineficiencia de pleno derecho de las mismas. Lo anterior en línea con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 1480 de 2011.

De otro lado, respecto del artículo 106 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se considera pertinente generar claridad que cuando se trate de solicitudes relacionadas exclusivamente con la calidad, idoneidad o seguridad de los equipos terminales vendidos o suministrados por el proveedor del servicio, el usuario debe agotar el procedimiento general previsto en la Ley 1480 de 2011 para las solicitudes de efectividad de la garantía de bienes y servicios.

Finalmente, se incluirá en el numeral 10.1 del artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la facultad que tienen los usuarios cuando adquieren equipos terminales mediante sistemas de financiación otorgados por el proveedor de servicios de comunicaciones, de ejercer el derecho de retracto en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, de conformidad con el cual el proveedor reintegrará el dinero al usuario pagado y se resolverá el contrato.

3.3. Decreto Ley 019 de 2012

En virtud de lo dispuesto por el parágrafo 1º del artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, el 10 de enero de 2012 fue expedido el Decreto Ley 010 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.

Es así como esta Comisión, en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que adelanten los usuarios al interior de los proveedores de servicios de comunicaciones, procedió a revisar las disposiciones del Capítulo I del Decreto Ley 019 de que establece los principios y normas generales que deben aplicarse a dichas actuaciones, encontrando procedente llevar a cabo las siguientes modificaciones:

- Atendiendo al artículo 5° del Decreto Ley 019 resulta necesario establecer la prohibición para los proveedores de servicios de comunicaciones de solicitar al usuario dentro del trámite de PQRs documentos que previamente le han sido requeridos, ni exigir la presentación de documentos autenticados.
- En virtud del artículo 13 del Decreto Ley 019 incorporar la obligación para los proveedores de servicios de comunicaciones, de establecer mecanismos de atención prioritaria para los infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

4. Otras modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011

Tal como se mencionó en la introducción del documento, con ocasión del desarrollo del presente proyecto regulatorio, la CRC llevó a cabo visitas a distintas Oficinas Físicas de Atención al Usuario de algunos proveedores, celebró reuniones con la SIC y generó espacios de acercamiento e interacción con los proveedores para la actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de servicios de Comunicaciones. Así mismo, propició mesas de discusión para conocer percepciones frente a las condiciones regulatorias vigentes en materia de protección al usuario, y publicó consultas para indagar acerca de las fortalezas y debilidades en la aplicación del Acuerdo CNTV 011 de 2006 y la Resolución CRC 3066 de 2011.

En la presente sección se tratan los puntos principales obtenidos como resultado de este proceso, abordando en particular lo relativo a (i) Roaming Internacional, (ii) Operación Móvil Virtual, (iii) Información sobre ofertas empaquetadas y (iv) Quejas a través de SMS. Cada uno de los temas se desarrollan de manera específica a continuación.

4.1. Servicio de Roaming Internacional

Atendiendo a las distintas quejas allegadas por los usuarios en relación con la prestación del servicio de Roaming Internacional, y como resultado de un trabajo conjunto por parte de la CRC con la Superintendencia de Industria y Comercio, se ha observado la necesidad de reforzar las medidas dispuestas en el artículo 37 de la Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones frente al mencionado servicio.

Es así como en aras de fortalecer y generar claridad frente a los deberes de información respecto del servicio de Roaming Internacional en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles para el adecuado ejercicio de los derechos por parte de los usuarios; mediante el proyecto regulatorio que soporta el presente documento, la CRC considera pertinente precisar las siguientes condiciones en relación con este servicio:

1. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deben suministrar a los usuarios información clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, oportuna, suficiente,

comprobable, precisa, cierta, completa, que no induzca a error y que sea gratuita, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario al viajar por fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como elegir el tiempo que requiere que dicho servicio se encuentre activado.

2. Los proveedores de comunicaciones móviles deben mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional y las tarifas aplicables a este servicio en pesos colombianos.
3. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los servicios de Roaming internacional, y si aplica, la existencia de valores adicionales por su uso.
4. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deben mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, las tarifas y/o valores de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, indicando el valor de la tarifa neta, los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro. Es así como los proveedores deberán informar al usuario el valor de:
 - a. *Minuto de voz*
 - b. *Mensaje de texto*
 - c. *Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique.*
 - d. *Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).*
 - e. *Utilización de redes sociales.*
 - f. *Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.*
5. Los proveedores de servicios comunicaciones móviles sólo podrán activar los servicios de Roaming Internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso éste deberá elegir el tiempo que dure activo el servicio.

6. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deben proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo escogido por el usuario para que el servicio se encuentre activo, sin que medie una nueva solicitud por parte del usuario para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive, pese a que el tiempo escogido por el usuario para la activación de tal servicio no se haya vencido.

7. Previa utilización de los servicios de Roaming en el exterior, los proveedores de comunicaciones móviles deberán enviar al usuario uno o varios mensajes cortos de texto - SMS- gratuitos, informando dentro del texto del mismo, el costo adicional al consumo que se genere en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos. Es así como dentro del texto del SMS los proveedores de servicios de telefonía móvil deberán informar al usuario el valor de:
 - a. Minuto de voz
 - b. Mensaje de texto
 - c. Megabyte o valor por día del plan de datos, cuando este último aplique.
 - d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat).
 - e. Utilización de redes sociales.
 - f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, o si no tiene costo.

Adicionalmente, dicho mensaje contendrá la forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país. A manera de ejemplo:

"Para llamadas internacionales a un celular:

Signo más (+) – Código de país – Número a marcar

Para llamadas internacionales a número fijo

Signo más (+) – Código de país – Código del área o ciudad - Número a marcar”

8. Los proveedores de comunicaciones móviles deben mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información acerca de los instrumentos que disponen los equipos terminales a través de los cuales el usuario puede directamente hacer un control aproximado de sus consumos del servicio de Roaming Internacional.
9. Los proveedores de servicios de telefonía móvil deben incluir en la factura del usuario que ha hecho uso del servicio de Roaming Internacional, de manera discriminada al menos la siguiente información:
 - a. Fecha y hora del consumo.
 - b. Servicio utilizado.
 - c. Valor por unidad de consumo.
 - d. Consumo del servicio utilizado.
 - e. Cobro generado por el servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
 - f. Total en pesos colombianos

4.2. Operación Móvil Virtual

La Resolución CRC 3066 de 2011, dispone de manera taxativa en el numeral 11.9 de su artículo 11, como mecanismos de atención al usuario, las oficinas físicas, las oficinas virtuales (la página web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas y el código para el envío de la palabra “QUEJA” por parte de los usuarios cuando se trate de proveedores que prestan servicios de telefonía móvil.

Ahora bien, pese a que el mencionado Régimen reconoce la importancia de las oficinas virtuales de atención al usuario en su artículo 45, al consagrar la obligación en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones de disponer de dichas oficinas para la presentación por parte de los usuarios de PQRs, las cuales comprenderán la página web del proveedor y una red social; no obsta esto para desconocer la obligación dispuesta en el artículo 44 de la misma norma, de acuerdo con la cual los proveedores deben establecer oficinas físicas de atención al usuario en todas las capitales de departamento en los cuales presten sus servicios.

Lo anterior evidencia entonces que si bien el Régimen Integral de Protección de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, prevé y regula lo concerniente a las oficinas virtuales de atención al usuario, a su vez mantiene para todos los proveedores de servicios de comunicaciones la obligación de contar con oficinas físicas de atención al usuario en los términos previamente mencionados.

Es así como si bien dicha norma otorgó especial importancia a los mecanismos virtuales de atención al usuario, al considerar la utilización de las TIC una vía idónea para la presentación y trámite de las PQRs; este es sólo uno de los mecanismos obligatorios de atención al usuario, que junto con las demás rutas de acceso previstas en el artículo 11.9, buscan articular una red de atención eficiente y robusta concebida para garantizar la eficacia de los derechos de los usuarios de dichos servicios.

No obstante lo anterior, mediante comunicaciones⁹ allegadas a esta Entidad, distintos proveedores de operación móvil virtual manifestaron dificultades frente al cumplimiento de la obligación de adecuar y mantener oficinas físicas de atención al usuario, atendiendo al funcionamiento de su modelo de negocio, en el cual todas las operaciones se llevan a cabo por medios virtuales. Es así como la CRC, considerando dichos argumentos y en aras de incentivar la operación móvil virtual, propone modificar el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el sentido de establecer reglas particulares de atención al usuario para los proveedores de servicios móviles virtuales.

Para tal efecto, se dispondrá que los proveedores que presten su servicio mediante operación móvil virtual, de conformidad con la propuesta regulatoria en cuestión, deberán disponer de los siguientes mecanismos de atención al usuario: oficinas virtuales (la página web del proveedor y la página de red social), las líneas gratuitas y el código para el envío de la palabra "QUEJA".

4.3. Información de ofertas empaquetadas

La oferta y prestación de servicios de manera empaquetada es una práctica del mercado que beneficia tanto a proveedores como a usuarios, a los primeros porque le ofrece ventajas para la captura y fidelización de clientes y le permite reducir costos por medio de sinergias y/o eficiencias¹⁰, a los segundos porque pueden obtener servicios a menor costo (fruto del descuento monetario),

⁹ Radicadas internamente bajo los números 201232065 y 201233540

¹⁰ Por ejemplo en la provisión y distribución del servicio, facturación única, proceso de atención al cliente

reducción de costos de transacción (pago de facturas y atención al cliente) y calidad y seguridad en contratar con un único proveedor.

De acuerdo con la información reportada por los proveedores de servicios de comunicaciones al SIUST¹¹ se establece que el 47% de los usuarios de los servicios de telefonía fija y acceso dedicado a Internet tienen suscrito un plan empaquetado, ya sea de estos dos servicios de manera conjunta o de uno de ellos con otros servicios de comunicaciones (en su mayoría televisión por suscripción). En el caso de los servicios de comunicaciones móviles si bien la mayoría de usuarios del servicio de acceso a Internet lo hace en la modalidad prepago¹², se estima que un porcentaje significativo de los usuarios de acceso a Internet en la modalidad pospago tienen suscrito un plan empaquetado con el servicio de voz.

Teniendo en cuenta el incremento en la cobertura de los servicios de acceso a internet (tanto fijo como móvil) y las ventajas mencionadas que ofrece el empaquetamiento, es previsible que el porcentaje de usuarios con planes empaquetados continúe creciendo, lo cual, desde el punto de vista de protección de los derechos de los usuarios, demanda que exista total transparencia en la información que suministran los proveedores a los usuarios en las ofertas empaquetadas, de tal manera que el usuario siempre tenga la posibilidad de comparar las ofertas tarifarias y escoger la que mas se adecue a su necesidad y presupuesto.

Al respecto resulta pertinente precisar que en el artículo 32 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se establecen una serie de obligaciones que deben cumplir los proveedores de servicios de comunicaciones cuando suministren servicios de manera empaquetada. A pesar de ello, en la consulta sectorial realizada a usuarios¹³, la Asociación de Usuarios de Comunicaciones (Asucom) manifestó que hace falta claridad en la información tarifaria cuando el usuario decide retirar un servicio de un plan empaquetado, pues aparentemente se producen aumentos significativos que el usuario desconoce de manera previa. En tal sentido y con el fin evitar posible abusos, sugiere definir reglas sobre precios individuales y mecanismos de descuento proporcionales al valor de cada servicio en el paquete.

¹¹ A través del formato 5 de la Resolución 3523 de 2012.

¹² De acuerdo con el reporte de conectividad del Ministerio de TIC, a 30 de junio de 2012, se estima que el 79,5% (11,7 millones de abonados) del total de accesos móviles a internet se hace a través de planes prepago.

¹³ <http://www.crcom.gov.co/index.php?idcategoria=64420&download=Y>

La anterior observación se torna importante, en la medida que la falta de información clara sobre los valores de los servicios empaquetados se puede traducir en reclamos por desacuerdo con la facturación, con las tarifas aplicadas y/o con el cambio de plan, las cuales corresponden a algunas de las principales quejas de los usuarios¹⁴ respecto de los servicios de comunicaciones.

De acuerdo con lo anterior y en concordancia con el principio de información establecido en la Resolución CRC 3066 de 2011, se considera pertinente precisar las obligaciones de información que deben cumplir los proveedores cuando realicen ofertas de servicios empaquetados y cuando facturen servicios empaquetados. Específicamente se busca que el usuario en cualquier momento pueda comparar el valor de cada servicio de manera individual con el valor de mismo servicio cuando se encuentra empaquetado con otros, teniendo de esta manera total claridad de los montos y porcentajes de descuento que obtiene al estar suscrito en un plan empaquetado.

En tal sentido, en el proyecto regulatorio se propone modificar los Artículos 32.2 y 54 de la Resolución CRC 3066 de 2006, estableciendo que los proveedores informen a los usuarios en la oferta y en la factura:

- Los valores de cada servicio, si estos llegaran a ser prestados individualmente.
- Los valores de cada servicio, que son prestados de manera empaquetada.
- Descuento aplicado en cifras absolutas y porcentuales, sobre cada servicio incluido en la oferta empaquetada.
- El valor total del plan empaquetado.

¹⁴ De acuerdo con la información de PQRs reportada por los proveedores a la SIC, el 37,2% de las PQR corresponden a reclamos sobre la facturación, el 16% a desacuerdo con las tarifas aplicadas y el 1,6% a desacuerdo con el cambio de plan. En estas tres tipologías reúnen el 55% de los

4.4. Entrega de la factura por medios electrónicos

De conformidad con el artículo 57 de la Resolución CRC 3066 de 2011, los proveedores de servicios de comunicaciones deben ofrecer a los usuarios la alternativa de recibir la factura por medios físicos o electrónicos, y en caso de existir la aceptación del usuario a que la factura le sea remitida por medios electrónicos, esta debe ser expresa y escrita.

Es así como en aras de fortalecer el derecho a la libre elección del usuario frente al mecanismo a través del cual se le allegará la factura, esta Entidad considera pertinente consagrar dentro del régimen en comento la obligación en cabeza del proveedor de incluir el formato de autorización en el cual el usuario manifiesta su voluntad expresa y escrita de recibir la factura por medios electrónicos, como un anexo separado del contrato. Dicho anexo deberá constar en el mismo medio en que a elección del usuario es entregado el contrato, pudiendo de esta forma manifestar inequívocamente su voluntad respecto del medio a través del cual desea recibir la factura.

4.5. Solicitud de atención a través del envío de un SMS con la palabra "QUEJA"

En el párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, que trata sobre el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos, se estableció la obligación de los proveedores de servicio de telefonía móvil (incluidos los operadores móviles virtuales) de disponer de una opción para el envío de mensajes cortos de texto -SMS- por parte del usuario, en forma gratuita, de la palabra "QUEJA" con el fin de informar al proveedor la intención de presentar una queja o reclamos sobre el servicio. Una vez el usuario envía dicho mensaje, el proveedor tiene la obligación de llamar al usuario, a más tardar el día hábil siguiente, para conocer en detalle la queja del usuario.

Dado que este mecanismo de atención es acorde con los principios orientadores de acceso y uso de las TIC y de masificación del gobierno en línea, establecidos en el artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 y que efectivamente es una facilidad que le permite al usuario, de manera eficiente, informar al proveedor de telefonía móvil la intención de presentar una queja, de tal manera que el proveedor destine y programe una atención personalizada para el usuario, la CRC considera pertinente incentivar y garantizar su uso mejorando para el usuario el tiempo en que el proveedor debe

comunicarse con éste para conocer el detalle de la queja y estableciendo un SMS de respuesta automático para el usuario.

Así las cosas, se propone modificar a 24 horas continuas el plazo que tienen los proveedores, luego del recibir el SMS con la palabra "QUEJA", para establecer contacto con el usuario, conocer el detalle de la queja y efectuar el correspondiente registro CUN de la queja (cuando aplique), es decir, que ahora el usuario deberá ser contactado a mas tardar al siguiente día en que envía el SMS independiente si es o no un día hábil. Sin embargo, con el fin de evitar incomodidades para el usuario, se establecerá restricción en las horas en que se podrá establecer contacto con éste, se propone que sea entre las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.

En el mismo sentido, se propone que los proveedores, de manera inmediata el recibo del SMS del usuario con la palabra "QUEJA", le envíen al usuario un mensaje corto de respuesta indicando un número de registro de la solicitud de atención e indicando que se contactará con el usuario antes de que transcurran 24 horas.

Como complemento de lo anterior y en aras de incrementar la efectividad de este mecanismo de atención, también se propone incluir dentro de los indicadores de atención al usuario establecidos en el artículo 53 de la Resolución CRC 3066 de 2011 un indicador que evalúe la oportunidad con la que el proveedor establece comunicación con el usuario luego de que éste ha informado la intención de presentar una reclamación a través del envío de un SMS. Si bien el indicador que se propone hace referencia al porcentaje de solicitudes que son atendidas (se establece comunicación con el usuario) a más tardar dentro de las dieciocho (18) horas siguientes a la solicitud de atención del orden del 90% de los mensajes recibidos, el umbral de este indicador será que el 100% de las solicitudes de atención para presentar una queja, sean atendidas en un tiempo inferior a veinticuatro (24) horas.

De otra parte, y teniendo en cuenta que mediante la Resolución CRC 3997 de 2012 la CRC en su función de administrador del Plan Nacional de Numeración, destinó el Código 85432 para envío de los SMS de que trata el artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011 en la actualización del régimen de protección al usuario se precisará el uso de este código dentro de la obligación de implementación del mencionado mecanismo de atención.

En los términos indicados anteriormente, en la propuesta regulatoria se propone modificar el párrafo del artículo 39 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y por otra parte incluir dentro del artículo 53 de la misma norma, un indicador para medir el tiempo en que se atiende al usuario, posterior al envío de la palabra "QUEJA" a través de un SMS.

5. Protección de los Derechos de los Usuarios del Servicio de Televisión

De acuerdo con la competencia que le fue asignada a esta Comisión por el artículo 12¹⁵ de la Ley 1507 de 2012, y atendiendo a la armonización que debe existir entre los distintos regímenes de servicios de telecomunicaciones, esta Entidad evidenció la necesidad de llevar a cabo una modificación del actual Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, incorporando las particularidades requeridas para el servicio de televisión cerrada y adecuando cuando resulte procedente las disposiciones ya existentes para que su aplicación sobre los mismos, de manera tal que se brinde una adecuada protección a los derechos de sus usuarios.

Para tal efecto a continuación se lleva a cabo un análisis que abarca los siguientes aspectos: televisión como servicio de comunicaciones, experiencias internacionales sobre la protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción; competencia de la CRC en materia de protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción; televidente y usuario; y disposiciones especiales frente al servicio de televisión.

5.1. Televisión como servicio de comunicaciones

A manera de antecedente, debe mencionarse que el Decreto Ley 1900 de 1990 *"Por el cual se reforman las normas y estatutos que regulan las actividades y servicios de telecomunicaciones y afines"*, derogado posteriormente por la Ley 1341 de 2009, establecía lo siguiente:

"ARTICULO 2o. CONCEPTO DE TELECOMUNICACIONES. Para efectos del presente decreto se entiende por telecomunicación toda emisión, o recepción de señales, escritura, imágenes, signos, sonidos, datos o información de cualquier naturaleza, por hilo, radio, u otros sistemas ópticos o electromagnéticos. Se entiende por operador una persona natural o jurídica, pública o privada, que es responsable de la gestión de un servicio de telecomunicaciones en virtud de autorización o concesión, o por ministerio de la ley."

"ARTICULO 29. SERVICIOS DE DIFUSIÓN. Servicios de difusión son aquellos en los que la comunicación se realiza en un solo sentido a varios puntos de recepción en forma simultánea.

¹⁵ Artículo 12. Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le asigna dicha ley (...)

Forman parte de éstos, entre otros, las radiodifusiones sonora y de televisión.”

De lo anterior se observa que no obstante ser el servicio de televisión un servicio de difusión, y en consecuencia un servicio telecomunicaciones, la Constitución Política de 1991 previó en su artículo 77 (hoy derogado¹⁶), que la dirección de la política que en materia de televisión determine la ley sin menoscabo de las libertades consagradas en dicha Carta, estaría a cargo del organismo de que trataba el artículo 76 ibídem (también derogado¹⁷), es decir, del organismo de derecho público con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio. Así las cosas, y en desarrollo del anterior mandato, el legislador expidió la Ley 182 de 1995 por virtud de la cual creó la Comisión Nacional de Televisión y estableció el régimen jurídico del servicio público de televisión.

Es así como la Ley 182 de 1995 estableció en su artículo 1º que técnicamente la televisión es *"un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea"*. En forma complementaria, la citada Ley en su artículo 20, dentro de los criterios en función de los cuales se clasifica el servicio, definió la televisión por suscripción como *"aquella en la que la señal, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada y con sujeción a un mismo régimen jurídico de prestación, está destinada a ser recibida únicamente por personas autorizadas para la recepción."*

Ahora bien, con ocasión del acto Legislativo 02 de 2011, por virtud del cual fue derogado el artículo 76 de la Constitución Política y modificado el artículo 77 ibídem¹⁸, fue expedida la Ley 1507 de 2012, la cual, tal como se observó en secciones previas de este documento, distribuyó funciones relativas a televisión entre distintas entidades del sector de las comunicaciones, una de ellas la CRC, a la cual, según lo previsto en su artículo 12, le correspondió la función de regular la protección de los derechos de los usuarios de televisión.

Así las cosas, y en línea con lo expresado previamente en este documento, la facultad de la CRC en materia de protección de los derechos de los usuarios se extiende a la regulación de los derechos

¹⁶ Acto Legislativo 02 de 2011

¹⁷ Ídem

¹⁸ Acto Legislativo 02 de 2011: *"ARTÍCULO 1o. Derógase el artículo 76 de la Constitución Política de Colombia*
ARTÍCULO 2o. El artículo 77 de la Constitución Política de Colombia, quedará así: Artículo 77. El Congreso de la República expedirá la ley que fijará la política en materia de televisión."

de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de éste, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene relación con los derechos de los usuarios que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012¹⁹. Es así como dentro del borrador de resolución soportado mediante el presente documento, se dará claridad que cuando se haga mención a los servicios de comunicaciones, los mismos abarcan el servicio de televisión, y por ende se precisará en el acto regulatorio que se expida, cuando se haga mención a los servicios de comunicaciones, que dichos servicios incluyen a la televisión cerrada, atendiendo a las competencias que le han sido otorgadas a la CRC por virtud de la Ley 1507 de 2012.

5.2. Experiencias internacionales sobre la protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción.

Con el fin de establecer la tendencia internacional en materia de protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción y compararla con la regulación colombiana²⁰, la CRC adelantó una revisión a las normas que en dicha materia han sido expedidas en otros países como Estados Unidos, Reino Unido, Australia, España, Francia, Chile y Argentina, la cual se compila en el Anexo 1 del presente documento. A partir de dicho proceso, de manera resumida se observa lo siguiente:

- La protección de los derechos de los usuarios en la mayoría de los países consultados se enmarca dentro del régimen general aplicable a los consumidores. Particularmente, en Estados Unidos existe un régimen de televisión por cable²¹ dentro del cual se incluyen normas y lineamientos en materia de protección de los derechos de los usuarios, lo cual resulta similar al caso colombiano, en el que se dispone un régimen especial de protección para los usuarios del servicio de televisión por suscripción.
- Es común en la mayoría de los países consultados la importancia y relevancia que se da al derecho de los usuarios a recibir información clara, precisa y veraz, respecto de los elementos

¹⁹ Los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franja y contenido de la programación, publicidad y comercialización. (Literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, en concordancia con el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012).

²⁰ Acuerdo CNTV 011 de 2006 y Resolución CRC 3066 de 2011.

²¹ CABLE TELEVISION CONSUMER PROTECTION AND COMPETITION ACT OF 1992, expedido por el congreso de los Estados Unidos.

más importantes de los bienes y servicios contratados y de sus derechos frente al proveedor, incluyendo dentro de los mismos el derecho a la reserva de sus datos o a la intimidad, el derecho a formular peticiones, quejas y reclamos y a que éstas se resuelvan de manera oportuna, a la posibilidad de dar por terminado anticipadamente el contrato, al trato equitativo y a la no discriminación. Todos estos aspectos se encuentran contemplados en el Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y en la Resolución CRC 3066 de 2011.

- En algunos países como Reino Unido, España, Chile y Argentina, se da especial importancia al derecho a la seguridad del usuario, lo cual hace referencia a la garantía que el producto o servicio no atente contra la integridad y salud del mismo.
- En países como Chile y Argentina, se consagra como derecho de gran relevancia para el usuario el correspondiente a ser educado como consumidor responsable.
- En Estados Unidos se observa la existencia de la figura del “must carrier”, según la cual, los usuarios de televisión por cable tienen derecho a recibir las señales de televisión abierta local. Esta medida es similar a las condiciones de acceso a la televisión radiodifundida hasta ahora establecidos en el Artículo 21 del Acuerdo CNTV 011 de 2006.
- En todos los países se encuentra regulada la protección de datos, regímenes que aplican respecto de la información suministrada a los proveedores por los usuarios de televisión por suscripción.
- En la mayoría de los países están previstos mecanismos de información al usuario a efectos de ejercer sus derechos y en especial el derecho a información.
- La mayoría de los países dan relevancia a la prohibición de cláusulas abusivas, entendidas como aquellas que no se han negociado individualmente y respecto de las cuales el consumidor no ha podido influir en su contenido, siempre que causen un detrimento o desequilibrio en el consumidor. En el caso colombiano se listan los tipos de cláusulas prohibidas a incluir en los contratos. (Artículo 14 Resolución CRC 3066 de 2012)
- La mayoría de los países dan tratamiento especial a la información que deben recibir los usuarios respecto de las tarifas y del detalle de la facturación, los cuales son temas que se

encuentran desarrollados actualmente en la regulación colombiana aplicable a servicios de comunicaciones. En todo caso resulta pertinente destacar la obligación de registro tarifario que tienen los operadores del servicio de televisión²².

De todo lo anterior, se puede establecer con claridad que Colombia ha logrado un significativo avance en materia de protección de los derechos de los usuarios, toda vez que cuenta con un régimen general de protección de los derechos del consumidor (Ley 1480 de 2011), un régimen de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones (Resolución CRC 3066 de 2011) y un régimen de protección de los derechos de los usuarios de televisión por suscripción (Acuerdo CNTV 011 de 2006), en los cuales se recogen las experiencias normativas internacionales.

Así las cosas y aprovechando esta fortaleza, resulta importante de manera complementaria llevar a cabo una revisión de la Resolución CRC 3066 de 2011 evidenciando que medidas dispuestas allí resultan aplicables para el servicio de televisión cerrada y que particularidades de este servicio requieren de la implementación de medidas particulares.

5.3. Competencia de la CRC en materia de protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción

Como marco general, debe mencionarse en primer lugar que el artículo 369 de la Constitución Política de

Colombia, dispone que *"La 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."* Por su parte, la Ley 80 de 1993, en el numeral 2º de su artículo 3º, define servicios públicos como *"Los que están destinados a satisfacer necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del Estado, así como aquellos mediante los cuales el Estado busca preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines. (...)".*

Ahora bien, en materia de televisión el mandato constitucional transcrito fue desarrollado en su momento por la Ley 182 de 1995²³, en cuyo artículo 5º se estableció como funciones de la Comisión

²² Artículo 17 del Acuerdo CNTV 011 de 2006.

²³ *"Por la cual se reglamenta el servicio de televisión y se formulan políticas para su desarrollo, se democratiza el acceso a éste, se conforma la Comisión Nacional de Televisión, se promueven la industria y actividades de televisión, se establecen*

Nacional de Televisión, regular las obligaciones con los usuarios, así como establecer prohibiciones para aquellas conductas que atenten contra los derechos de los televidentes. Es así como en ejercicio de estas facultades dicha Entidad reguló la protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción mediante el Acuerdo 011 de 2006, siendo este el primer ejercicio regulatorio de autoridad alguna en esta materia.

Posteriormente, con ocasión de la expedición 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 dentro del marco del artículo 369 de la Constitución Política, la mencionada atribución regulatoria en materia de protección de los derechos de los usuarios le fue asignada a la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Al respecto, dispone el artículo 12 de la Ley en mención que *"La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le atribuye dicha Ley, las que asignaban a la Comisión Nacional de Televisión el Parágrafo del artículo 18, el literal a) del artículo 20, y el literal c) del artículo 5º de la Ley 182 de 1995, con excepción de los aspectos relacionados con la reglamentación contractual de cubrimientos, encadenamientos y expansión progresiva del área asignada, y de los aspectos relacionados con la regulación de franjas y contenido de la programación, publicidad y comercialización, que corresponderán a la ANTV. En particular, la CRC tendrá la función de establecer las prohibiciones a que se refiere el artículo 53 de la Ley 182 de 1995, salvo cuando se relacionen con conductas que atenten contra el pluralismo informativo, caso en el cual tales prohibiciones serán establecidas por la ANTV. (...)"*.

De la lectura de esta norma se desprende que la función regulatoria de la CRC relativa a las obligaciones con los usuarios y los derechos correlativos de éstos, está enmarcada en: (i) la Ley 1341 de 2009, (ii) el literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, toda vez que la regulación de las obligaciones con los usuarios no hace parte de las excepciones previstas en el citado artículo 12, y (iii) el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

En este punto resulta pertinente resaltar que dentro del objeto de la Ley 1341 de 2009, se encuentra la protección a los usuarios, la cual se ve reforzada en su artículo 2º, el cual consagra como principio orientador de dicha norma la *"Protección de los Derechos de los Usuarios"*, así como en su artículo 4º, el cual dispone como fin de la intervención del Estado en el sector de las

normas para contratación de los servicios, se reestructuran entidades del sector y se dictan otras disposiciones en materia de telecomunicaciones."

tecnologías de la información y las comunicaciones: "*Proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios*". Finalmente, es de mencionar que los artículos 22 y 53 de dicha Ley, establecen como competencia en cabeza de la CRC expedir un régimen jurídico de protección al usuario de servicios de comunicaciones.

En desarrollo de lo anterior, ha de entenderse entonces que por virtud de la Ley 1507 de 2012, las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, se predicán del servicio de televisión, salvo en lo relativo a los temas de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, franjas, contenidos y publicidad. 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 éste, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que dice relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.

5.4. Conceptos de Televidente y Usuario

Para abordar este análisis, resulta importante mencionar que con base en las definiciones dadas por la Real Academia Española, *televidente* es la persona que ve la televisión con independencia del tipo de televisión que vea: mientras que *usuario* corresponde a quien se beneficia o usa la señal independientemente de cómo se provea de ella.

Observando ambos términos a la luz de la legislación colombiana, se tiene que televidente es aquel que ve televisión (en todas sus manifestaciones o modalidades), entendiendo por ésta, el servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea.²⁴

Ahora bien, el Acuerdo 011 de 2006 expedido por la Comisión Nacional de Televisión "Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción", al definir en su artículo 1° el ámbito de aplicación del citado ordenamiento, dispone que en éste se desarrollan los principios y reglas que rigen las relaciones entre concesionarios y operadores del servicio público de televisión por suscripción y los

²⁴ Ley 182 de 1995, artículo 1°

usuarios, con ocasión de la prestación del servicio, para la efectividad de los derechos, deberes y responsabilidades mutuas. Es de mencionar que dicho acuerdo no establece diferencia alguna entre televidente y usuario, en la medida que no se refiere al televidente.

Por otra parte, la Ley 1480 de 2011, por virtud del cual se adopta el Estatuto del Consumidor, en su artículo 2° establece que las normas de dicha ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente. Agrega también que tales normas son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en dicha Ley.

Por su parte el artículo 5° numeral 3) ibídem de la mencionada Ley define el consumidor o usuario, como "toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica" y agrega que "se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario."

En el mismo sentido, es importante anotar que la Decisión 638 de 2006 por la cual la Comunidad Andina de Naciones CAN, establece los lineamientos para la protección al usuario de telecomunicaciones, no consagra definiciones y se refiere a lo largo de su contenido al usuario como concepto único, y en lo que respecta al servicio de televisión como servicio de telecomunicaciones, dicha decisión no ofrece ninguna distinción.

Habida cuenta de lo anteriormente expuesto, se debe concluir que desde el punto de vista legal y regulatorio, no existe diferencia entre el televidente y el usuario, y por el contrario podría definirse uno u otro como la persona que ve televisión, que se beneficia y usa la señal, independientemente del tipo de televisión que vea y de cómo se provea de ella. A partir de esta aclaración, el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones, tratándose del servicio de televisión, limitará su campo de aplicación de conformidad con lo mencionado en este documento, a la modalidad de televisión cerrada, abarcando la televisión por suscripción y a la televisión comunitaria sin ánimo de lucro.

5.5. Disposiciones especiales frente al servicio de televisión

A partir de los planteamientos presentados en las secciones anteriores, a continuación se expone un conjunto de medidas particulares, que bajo el entendimiento de la CRC merecen un tratamiento especial dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Comunicaciones del servicio de televisión. De manera específica, se aborda lo relativo a peticiones, quejas y reclamos, así como también lo concerniente a control y vigilancia en materia de protección de los derechos de los usuarios, compensación por falta de disponibilidad del servicio.

En forma complementaria, se desarrollan elementos específicos relativos a las condiciones aplicables al servicio de televisión comunitaria sin ánimo de lucro, así como aspectos relacionados con la prestación del servicio en modalidad prepago.

5.5.1. Peticiones, Quejas y Reclamos ante los proveedores del servicio de televisión.

Para tratar esta temática, se parte del análisis de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por la cual se estableció el régimen de los servicios públicos domiciliarios, dentro de los cuales, previamente a la expedición de la Ley 1341 de 2009, se encontraban contemplados los servicios de telecomunicaciones. Dicha norma, en su artículo 152 dispone que *“Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.”*

Ahora bien, la Ley 1341 de 2009, en su artículo 73 expresamente dispone que a las telecomunicaciones no les es aplicable la Ley 142 de 1994, pero retoma su procedimiento de resolución de las Peticiones, Quejas y Recursos, estableciendo que los proveedores deben resolver el recurso de reposición y la autoridad de control y vigilancia respectiva, el recurso de apelación. Específicamente, el artículo 54 dispone que *“Proceden los recursos de reposición y en subsidio de apelación contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice el proveedor de servicios. El recurso de apelación lo resolverá la autoridad que ejerza inspección, vigilancia y control en materia de usuarios. (...)”*.

Por su parte, en materia de televisión, si bien la Ley 1507 de 2012 como se mencionó previamente distribuye funciones entre las distintas autoridades del sector, y en especial atribuye a la CRC la facultad de expedir la regulación en materia de protección de los derechos de los usuarios, se observa que el régimen especial de operación y prestación del servicio de televisión contenido en las Leyes 182 de 1995, 335 de 1996 y 680 de 2001 se encuentra vigente, y dentro del mismo no se prevé esta atribución de competencia administrativa a los operadores del servicio de televisión.

En consecuencia, contra las decisiones adoptadas por los operadores respecto de las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el servicio de televisión, no procede recurso alguno, y por ende se entiende que corresponde al usuario activar la función ante la autoridad de control y vigilancia, siendo esta última la que deba tomar una decisión frente a su reclamo, la cual por constituir un acto administrativo tiene los recursos respectivos ante la vía gubernativa. Lo anterior encuentra fundamental sustento en el artículo 89 de la Constitución Política, la cual consagra que *"(...) si un procedimiento no está previsto en la ley, éste no puede ser fijado a través de un instrumento regulatorio o de un decreto reglamentario"*

Así las cosas dentro del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, habrá de diferenciarse de manera especial el trámite de los recursos contra las decisiones de los proveedores que resuelven las PQRs (Recursos) en materia de TIC, de las decisiones de las PQRs (Reclamos) tratándose de operadores del servicio de televisión cerrada.

5.5.2. Control y vigilancia en materia de protección de los derechos de los usuarios de servicios de televisión.

Previo expedición de la Ley 1507 de 2012, la Comisión Nacional de Televisión –CNTV- en ejercicio de sus funciones regulatorias y de control y vigilancia, expidió el Acuerdo 11 de 2006, por el cual adoptó el régimen de protección de los derechos de los usuarios del servicio de televisión por suscripción, fundamentando su competencia regulatoria en el artículos 5 literal c) de la Ley 182 de 1995.

En dicho instrumento regulatorio, la CNTV estableció el régimen sancionatorio aplicable a los operadores de televisión por suscripción, determinando las sanciones aplicables, las conductas constitutivas de falta, y la aplicación del debido proceso, haciendo remisión al Código Contencioso

Administrativo. Dicha facultad fue sustentada de conformidad con lo dispuesto el artículo 5 literal b) de la Ley 182 de 1995, que prevé la función de control y vigilancia, y en el artículo 12 ibídem, que establece la facultad sancionatoria, en su momento en cabeza de la Junta Directiva de la CNTV, con el argumento que la prestación del servicio de televisión involucraba las relaciones operador–usuarios.

Es así como al encontrarse hoy dicha competencia en cabeza de la Autoridad Nacional de Televisión –ANTV-, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1507 de 2012, resulta imperioso que en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se haga expresa alusión a que será dicha Entidad es la que debe ejercer el control y vigilancia frente a la protección de los usuarios de televisión cerrada, contrario a lo que ocurre con el resto de los servicios de comunicaciones, en los cuales la autoridad competente es la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.5.3. Compensación por falta de disponibilidad del servicio

El derecho de los usuarios a una compensación por falta de disponibilidad de los servicios por causas imputables al proveedor, es una medida que se encuentra incorporada en la regulación en cumplimiento de los lineamientos de protección al usuario establecidos en la Decisión 638 de 2006 de la CAN²⁵. En el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet, las condiciones de compensación se encuentran establecidas en el Artículo 33 y en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 y en caso del servicio de televisión por suscripción, éstas se encuentran definidas en el artículo 17 del Acuerdo 011 de 2006 de la CNTV.

Al revisar en detalle los criterios contenidos en cada una de las mencionadas normas, la CRC identifica que si bien buscan un mismo objetivo, las mismas presentan diferencias en la determinación del derecho a la compensación, así como en las alternativas y en el cálculo de los montos de la misma, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

²⁵ (...) Artículo 2.- De los derechos de los usuarios. Los Países Miembros de la Comunidad Andina se comprometen a garantizar, a través de sus normativas internas, la efectiva protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, y en especial: (...)

9. La compensación o reintegro que corresponda por tiempo que el servicio no haya estado disponible al usuario, por causas imputables a los operadores o proveedores, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento interno de los Países Miembros. (...)"

Condiciones de la compensación por falta de disponibilidad establecida en la Resolución CRC 3066 de 2011 y en el Acuerdo CNTV 011 de 2006

Aspecto Comparado	Resolución CRC 3066 /2011	Acuerdo CNTV 011/2006
Servicios a los que aplica	Telefonía (fija y móvil) y Acceso a Internet (fijo y móvil)	Televisión por suscripción
Causa de la Compensación	Falta de disponibilidad del servicio por causas imputables al proveedor. Las causales son definidas de manera expresa en el Anexo I y hacen referencia al desconexión de servicio sin justa causa, a fallas técnicas en la que el proveedor tarde más de 48 horas en restablecer el servicio, a fallas en equipos terminales suministrados por los proveedores, al no suministro del servicio en áreas de cobertura previamente informadas y al incumplimiento de las condiciones ofrecidas en los planes publicitados.	Interrupción del servicio por cualquier causa no imputable al suscriptor, por un tiempo superior a diez y seis (16) horas continuas en un lapso de 24 horas.
Consecuencia	(i) Compensación por el tiempo que no estuvo disponible el servicio: ó (ii) Terminación del contrato, sin lugar al pago de sumas por concepto de terminación anticipada en caso de haber suscrito Clausula de permanencia mínima.	Compensación por el tiempo que no estuvo disponible el servicio.
¿Cuándo inicia?	Reporte de falla al operador ó presentación de PQR relacionada con la falta de disponibilidad del servicio.	Cuando se interrumpe el servicio, independiente que el suscriptor lo informe o no al operador.
¿Cómo se contabiliza la falta de disponibilidad?	En horas, desde el reporte de la falta de servicio por parte del usuario hasta el momento en que se restablece el servicio.	En horas, cuando el operador lo identifique o cuando el suscriptor los reporte hasta cuando se restablece el servicio.
¿Cómo se compensa?	Postpago: Descuento de dinero equivalente al doble del valor promedio hora de facturación (de los últimos tres periodos) por el número de horas sin servicio. Prepago: Acreditación de la capacidad de comunicación equivalente al doble del valor promedio las recargas de dinero (de los últimos tres periodos) por el número de horas sin servicio.	Descuento de los cargos de prestación del servicio, de manera proporcional al tiempo sin servicio. Se calcula por día.
Unidad de tiempo para compensación	Hora	Día

Fuente: elaboración propia CRC

Respecto de la aplicación de esta medidas de compensación, en el documento de consulta sectorial denominado "*Actualización del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de*

*Servicios de comunicaciones*²⁶ puesto en consideración de los agentes interesados en agosto de 2012, los proveedores de servicios de comunicaciones en general manifestaron que efectivamente implementaron sin mayores dificultades la compensación de que trata el Artículo 33 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y respecto de la compensación establecida en el artículo 17 del Acuerdo CNTV 011 de 2006, destacaron la sencillez del criterio utilizado para determinar el monto o el valor de la compensación.

Teniendo en cuenta las observaciones recibidas en dicha consulta, y con el fin de unificar las condiciones de compensación para los servicios de telefonía, acceso a Internet y televisión por suscripción, a continuación se analiza en detalle cada criterio contenido en las dos normas citadas.

5.5.3.1. Sobre las causales de la falta de disponibilidad del servicio

Como puede observarse en la tabla del acápite anterior, en el caso del servicio de televisión por suscripción, para determinar el derecho a la compensación, las interrupciones del servicio se miden de manera continua en lapsos de 24 horas, mientras que para el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet éstas se miden respecto del periodo de facturación independiente si son o no continuas. Cabe aclarar que en el primer caso puede ser cualquier causa no imputable al usuario, mientras que en el segundo la causa se refiere explícitamente a desconexiones del servicio sin justa causa realizadas por parte del proveedor. Es decir que si bien resulta más exigente la medida hasta ahora establecida para los servicios de comunicaciones sobre los cuales aplica actualmente la Resolución CRC 3066 de 2011, ésta se limita exclusivamente a castigar las interrupciones del servicio producto de errores de desconexión por parte del proveedor cuando el usuario ha cumplido a cabalidad con las obligaciones del contrato de prestación del servicio.

Ahora bien, en relación con las fallas o daños sobre la red de acceso es claro que éstas se puedan presentar dentro o fuera del predio del usuario. Es así como en caso que la falla suceda fuera del predio del usuario, le corresponde al proveedor adelantar la reparación, mientras que si la misma sucede al interior del predio del usuario, le corresponde a este último efectuar la reparación, correspondiendo en todo caso al proveedor el informar al usuario sobre el daño en la red interna. De lo anterior, es claro que a quien corresponde la responsabilidad de diagnosticar e informar la ubicación de la falla es al prestador del servicio.

²⁶ <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=64418&download=Y>

En tal sentido, y en aras que los proveedores asesoren a los usuarios en la reparación de fallas que se presenten en las redes internas, en la Resolución CRC 3066 de 2011 se establece que cuando se presente una falla en la que el tiempo de restablecimiento del servicio sea superior a cuarenta y ocho (48) horas luego de haber sido detectada ésta, el usuario tiene derecho a ser compensado. En todo caso, debe también tenerse en cuenta que sobre este tipo de causal se exceptúan las fallas originadas en situaciones de fuerza mayor o casos fortuitos.

En razón de lo anterior, resultaría también aplicable esta condición al servicio de televisión por suscripción puesto que la asistencia técnica al usuario es una práctica normal por parte de los operadores, en la medida que la misma es de obligatoria estipulación dentro de los contratos de prestación del citado servicio²⁷. Así las cosas, se propone hacer extensivas al servicio de televisión por suscripción las causales por las cuales se reconoce el derecho a los usuarios a acceder a la compensación por falta de disponibilidad del servicio que se encuentran actualmente establecidas en la Resolución CRC 3066 de 2011.

5.5.3.2. Consecuencias de la falta de disponibilidad del servicio

Actualmente, tanto para los servicios de telefonía y de acceso a Internet como para el servicio de televisión por suscripción se prevé que la consecuencia por la falta de disponibilidad del servicio sea el derecho a la compensación. Sin embargo, en el caso de los primeros servicios el usuario en lugar de la compensación también puede optar por la terminación unilateral del contrato sin lugar al pago de los valores asociados a la terminación anticipada, en caso que se encuentre vigente la cláusula de permanencia mínima.

Al respecto, resulta importante destacar que la posibilidad del usuario de terminar el contrato sin aplicación de la cláusula de permanencia mínima, es un elemento que motiva a los proveedores de los servicios, por una parte, a asegurar que toda desactivación esté debidamente justificada y por otra, a atender con mayor celeridad cualquier falla que se presente en el suministro de los mismos. Por tanto, se considera que la alternativa de terminación es un elemento que se debe mantener en la regulación y hacerse extensiva al servicio de televisión por suscripción.

²⁷ Artículo 38 del Acuerdo CNTV 011 de 2006.

5.5.3.3. Contabilización del tiempo de interrupción del servicio

Actualmente, para el servicio de televisión por suscripción la interrupción del servicio se contabiliza desde el momento en que ésta es detectada por el operador o, en su defecto, cuando el usuario la reporte. Por su parte para los servicios de telefonía y acceso a Internet se encuentra establecido que la contabilización de la falta de disponibilidad del servicio se realiza a partir del momento en que el usuario informa al proveedor sobre esta y hasta el momento en que es restablecido el servicio.

Bajo esta aproximación, se entiende por parte de la CRC factible que para los servicios telefonía, acceso a Internet y televisión por suscripción, el criterio inicial para contabilizar el tiempo de interrupción, con independencia a que el usuario reporte o no la falla, corresponda al inicio de la falta de disponibilidad del servicio tal y como actualmente se encuentra previsto por el Acuerdo CNTV 011 de 2006, y el criterio final de medición corresponde al momento en que es restablecido el servicio. En todo caso, teniendo en cuenta que las causales de compensación hacen referencia a interrupciones del servicio sucedidas en lapsos medidos en horas, es pertinente mantener la unidad de medida de la interrupción en estas mismas unidades.

Para tal efecto, se propone llevar a cabo una modificación del artículo 33 y del Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 estableciendo que el término para contabilizar la compensación empezará a correr a partir del momento en que se presenta la falta de disponibilidad del servicio.

5.5.3.4. Compensación

Como punto de partida, debe mencionarse que la metodología para determinar el valor de la compensación presenta diferencias entre lo establecido en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011 y lo definido en el Artículo 17 del Acuerdo CNTV 011 de 2006. Es así como en el primer caso y para suscripciones en la modalidad pospago, la compensación corresponde a la aplicación de un descuento de dinero equivalente al doble del valor de la multiplicación del número de horas de la falta de disponibilidad del servicio por valor promedio hora facturado en los últimos tres periodos de facturación, mientras que en el segundo caso la compensación corresponde al descuento del equivalente de la multiplicación del número de días en que se presentó la interrupción del servicio por el valor diario que el usuario debería haber pagado por concepto del servicio.

Adicionalmente, para el caso de los servicios de telefonía y acceso a Internet se encuentra definida una fórmula para determinar el monto de la compensación cuando la suscripción al servicio es en modalidad prepago, caso en el cual corresponde a una acreditación de dinero equivalente al doble del valor de la multiplicación del número de horas de la falta de disponibilidad del servicio por valor promedio hora del total de los montos de recarga (acreditaciones) realizados por el usuario en los tres meses previos a la interrupción del servicio.

En este punto y antes de destacar los aspectos a tener en cuenta en la metodología de compensación, es importante aclarar que entre los servicios de telefonía e internet y los servicios de televisión existe una diferencia relevante en cuanto a disponibilidad del servicio cuando éste es contratado en la modalidad prepago, pues en el caso de la telefonía la disponibilidad hace referencia a la posibilidad de realizar y/o recibir llamadas (dos vías), es decir, que independiente si el usuario tiene o no acreditado saldo, la suscripción al servicio le debe permitir recibir llamadas. Por su parte, en los servicios de acceso a Internet y televisión por suscripción la disponibilidad en la modalidad prepago hace referencia sólo a los eventos en los que el usuario efectúa una acreditación para hacer uso del servicio.

Así las cosas, se considera pertinente precisar que la falta de disponibilidad del servicio en la modalidad prepago la puede percibir el usuario del servicio de telefonía en cualquier momento, mientras que en los servicios de acceso a internet y televisión por suscripción la percibe sólo cuando efectivamente ha acreditado dinero para hacer uso del servicio. En todo caso, si bien para ambos casos se observaría en principio aplicable la fórmula de compensación para la modalidad prepago establecida en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, de acuerdo con las observaciones realizadas en el marco de la consulta sectorial antes enunciada, se observa necesario aclarar la forma como se aplicaría dicha compensación cuando la antigüedad en la suscripción es inferior a tres meses, proponiéndose que la misma se efectúe con base en los valores acreditados dentro de los treinta (30) días calendario previos a la falta de disponibilidad del servicio.

Ahora bien, respecto de la unidad de medida utilizada para compensar, es importante destacar que en la consulta sectorial los proveedores manifestaron mayor facilidad para realizar el cálculo de la compensación por días, tal como se indica en el Artículo 17 del Acuerdo CNTV 011 de 2006, en la medida que el cálculo por horas, tal y como lo establece la Resolución CRC 3066 de 2011 presentaba algunas dificultades de orden operativo. Desde el punto de vista regulatorio, se encuentra que la modificación de la unidad de compensación de horas a días beneficiaría al

usuario, redondeando en días el tiempo de interrupción a ser compensado, además que resulta de más fácil comprensión.

Respecto del valor base mensual de facturación a utilizar para determinar la unidad de compensación en servicios prestados en la modalidad pospago, se considera conveniente tomar como referencia el valor del plan tarifario al que está suscrito el usuario. Esto en la medida que de acuerdo con la información reportada a la CRC por los proveedores en cumplimiento de lo dispuesto en el Formato 5 de la Resolución CRC 3523 de 2012, la mayoría de usuarios en la modalidad pospago tienen suscritos planes con tarifas planas que se adecuan a su necesidad de consumo y que la identificación de este valor, frente a la determinación de un promedio, resultaría más sencilla para el usuario.

De otro lado, para el caso de servicios en la modalidad prepago, al no disponerse de un valor fijo mensual de facturación, si bien se observa conveniente mantener el uso del valor promedio de las recargas de los tres últimos meses, para aquellos casos en que el usuario haya adquirido el servicio en un tiempo inferior a dicho periodo se estima pertinente acoger la propuesta de utilizar como referente el monto total de las recargas realizadas en los treinta (30) días previos al momento de presentarse la interrupción del servicio.

Finalmente, respecto del monto total a compensar, se considera también pertinente mantener lo establecido en el Anexo I de la Resolución CRC 3066 de 2011, reconociendo al usuario el doble del equivalente del valor de servicio por el tiempo que duración de la interrupción del servicio, ya que de esta manera se descuentan los cobros por el tiempo que no tuvo servicio y adicionalmente el usuario efectivamente recibe una compensación por el incumplimiento del proveedor del servicio en la continuidad de la prestación del mismo.

5.6 Televisión Comunitaria sin ánimo de lucro

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 1° del artículo 6° del Acuerdo CNTV 009 de 2006, la televisión comunitaria es *“el servicio de televisión cerrada prestado por las comunidades organizadas a las que se refiere necesidades educativas, recreativas y culturales, y cuya programación tiene un énfasis de contenido social y comunitario. En razón a su restricción territorial y por prestarse sin ánimo de lucro, este servicio no se confundirá con el de televisión por suscripción”*.

Ahora bien, atendiendo a que de acuerdo a las facultades otorgadas por la Ley 1341 de 2009, la CRC es competente para establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios²⁸, como piedra angular de la orientación de toda la regulación que expida la CRC. Dicha competencias, como ya se explicó previamente, fueron extendidas para el servicio de televisión por virtud de la Ley 1507 de 2012.

Es así como atendiendo a las particularidades del servicio de televisión comunitaria, esta Entidad considera pertinente llevar a cabo un análisis que permita identificar medidas que en relación con dicha modalidad sean susceptibles de ser establecidas dentro del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

En primer lugar, es de mencionar que bajo esta modalidad una comunidad se organiza para prestar a sus miembros un servicio de televisión con fines específicos. Así las cosas, es un segmento determinado de la población, unido por razones geográficas y aspiraciones de tipo social y cultural comunes quien resulta ser el gestor del servicio, cuya administración se ejerce bajo la forma de una asociación de derecho, integrada por personas naturales residentes en un municipio o distrito o parte de ellos, unidos para operar un servicio de televisión comunitaria en los términos previstos en la ley.

Es así como bajo esta modalidad, de acuerdo con la reglamentación actualmente vigente los asociados realizan aportes para la instalación, administración, operación, mantenimiento y el pago de los derechos de autor respectivos²⁹. De acuerdo con lo anterior, no se observa en principio que medie en la relación entre la comunidad organizada y el usuario, un contrato de prestación de servicio de televisión —como ocurre en la modalidad de televisión por suscripción—, siendo inexistente por ende un concepto de contraprestación entre la comunidad organizada y el usuario. Con lo anterior, el asociado contribuye a la comunidad en un proyecto del cual a su vez es parte.

²⁸ Numeral 1 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009.

²⁹ Para el sostenimiento de este servicio los operadores del servicio de televisión comunitaria están limitados en cuanto a sus fuentes de ingreso. Podrán percibir como tal tan sólo los aportes relacionados con la instalación del sistema, por una sola vez; i) los pagos ordinarios con la periodicidad que establezca la comunidad organizada a fin de cubrir exclusivamente los costos de administración, operación, mantenimiento, (ii) el pago de los derechos de autor respectivos, y, para garantizar a los miembros de la comunidad la continuidad y calidad del servicio; y, (iii) pagos extraordinarios: se cancelan ocasionalmente para cubrir gastos de reposición, ampliación o mejoramiento del servicio. Artículo 13, Acuerdo 009 de 2006

Pese a lo anterior, si bien no existe una relación de consumo, al ser el asociado de alguna manera gestor de su propia televisión y no el mero adquirente de bienes o servicios prestados por terceros, no por ello, deja de ser una relación digna de protección constitucional. De manera específica, en virtud del artículo 78 de la Constitución Política se tiene que:

“La ley regulará el control de calidad de bienes y servicios ofrecidos y prestados a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización.”

y continúa señalando,

“Serán responsables, de acuerdo con la ley, quienes en la producción y en la comercialización de bienes y servicios, atenten contra la salud, la seguridad y el adecuado aprovisionamiento a consumidores y usuarios.”

Es así como el asociado o usuario hace parte del mismo conglomerado que presta el servicio de televisión y debe efectuar aportes, sin que éste sea considerado el precio de un servicio al que se accede. Así mismo, se observa que la modalidad del servicio de televisión comunitaria difiere de la modalidad por suscripción, entre otras, por las siguientes razones:

- No existe un contrato de prestación de servicio con el operador, en la medida en que el usuario actúa como asociado de la comunidad organizada autorizada para prestar el servicio de televisión.
- No existe una contraprestación económica por la prestación del servicio, en la medida en que lo que se hacen son aportes para el funcionamiento de la misma comunidad organizada que presta el servicio de televisión.
- El usuario, al ser parte activa del conglomerado, se somete a lo decidido por la colectividad frente a los fines comunes que se persiguen con el servicio de televisión comunitaria y las señales que se emiten bajo los límites impuestos por la ley.

Pese a estas diferencias, es de precisar que la Ley 182 de 1995 utiliza indistintamente el término “usuario” al definir en sus artículos 19 y 20 las distintas modalidades del servicio de televisión. El régimen de televisión, dispone entonces que el concepto de usuario se predica de las distintas modalidades del servicio que se sirven de los anteriores criterios de clasificación.

Adicionalmente, tal y como se mencionó previamente, la Constitución Política en su artículo 78, atribuye a la ley el control sobre la calidad de productos y servicios y la información que se suministra a consumidores y usuarios en la comercialización de los mismos. En consecuencia, los usuarios del servicio de televisión comunitaria al ser beneficiarios de un servicio, deben ser objeto de protección legal, en tanto gozan de la calidad de consumidores a la luz de lo señalado en el texto constitucional.

Así mismo, la regulación vigente contenida en el Acuerdo CNTV 009 de 2006 reconoció expresamente la condición de usuarios de los asociados de la comunidad organizada. En particular, el literal f del numeral 5º de su artículo 8º, señala que, en los estatutos de conformación de la comunidad, debe constar que los usuarios del sistema tienen a su vez tener la calidad de asociados al mismo. En este sentido, es claro que la regulación existente parte del concepto de usuarios, quienes sin abandonar tal condición, y en ejercicio del derecho de asociación, se vinculan a un sistema especial, para la prestación, uso y disfrute de una modalidad específica de servicio de televisión.

Atendiendo a lo previamente expuesto, y partiendo del reconocimiento de las particularidades del servicio de televisión comunitaria, en la propuesta regulatoria se determinarán como disposiciones especiales para esta modalidad de servicio las siguientes:

- Derechos de los usuarios del servicio de televisión comunitaria.
- Obligaciones de los usuarios del servicio de televisión comunitaria
- Deber de información por parte de las comunidades organizadas a los usuarios
- Contenido mínimo del documento de afiliación
- Contenido mínimo de los estatutos.

5.7 Servicio de televisión prestado bajo la modalidad prepago

En el Capítulo VII del Título I de la Resolución CRC 3066 de 2011, se encuentran definidos los derechos de los usuarios y las obligaciones de los proveedores en el suministro de servicios de comunicaciones en la modalidad prepago. Al respecto, se observa que si bien estas reglas buscan mantener bien informado al usuario acerca de las tarifas y características de los servicios a utilizar, dichas disposiciones no resultan aplicables al servicio de televisión, especialmente por la forma en

que opera este último, en la que el usuario adquiere un decodificador que incluye una tarjeta de control, sobre la cual debe acreditar dinero para tener disponible el servicio; generalmente las tarifas bajo la modalidad prepago, son fijadas por disponibilidad diaria de dicho servicio³⁰.

Por lo anteriormente expuesto, en la presente propuesta regulatoria se incluye la limitación del alcance de las medidas establecidas en los artículos 68 a 75 de la Resolución CRC 3066 de 2011 a los servicios de telefonía y acceso a Internet, planteándose a la vez específicamente la inclusión de dos artículos mediante los cuales se obligue a los proveedores del servicio de televisión que presten el servicio bajo la modalidad prepago, a informar las medios atención al usuario, las características del servicio ofrecido, el precio del servicio de acuerdo con tales características y la unidad de medición del consumo.

6. Resumen

De acuerdo a lo expuesto en el presente documento, la propuesta regulatoria llevará a cabo una actualización de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual contiene el Régimen vigente de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, atendiendo a la expedición de la Ley 1480 de 2011, la Ley 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012. Así mismo esta actualización contendrá una modificación de las disposiciones respecto de las cuales se ha evidenciado una oportunidad de mejora, atendiendo al acercamiento que esta Entidad ha llevado a cabo con la Superintendencia de Industria y Comercio y con algunos agentes del sector, las cuales son: empaquetamiento de servicios, servicio de Roaming internacional, operación móvil virtual, factura electrónica y unificación del código para el envío de la palabra "queja".

Por otra parte la propuesta regulatoria presentará una armonización del Régimen del Servicio de Comunicaciones a las disposiciones del servicio de televisión cerrada, estableciendo las particularidades que resulten propias de este servicio. En el mismo sentido se establecerán normas específicas y particulares que regirán la relación entre la comunidad organizada y el usuario, cuando el servicio de televisión opera bajo la modalidad de comunitaria.

³⁰ Cabe aclarar que dicha tarifa es independiente del valor que acredite el usuario.

ANEXO 1

REVISIÓN INTERNACIONAL SOBRE PROTECCION A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

(I) REGIMEN JURIDICO

ESTADOS UNIDOS: CABLE TELEVISION CONSUMER PROTECTION AND COMPETITION ACT OF 1992. Expedido por el Congreso de Estados Unidos.

REINO UNIDO: CONSUMER PROTECTION ACT 1987. Es la Ley de protección del Consumidor expedida por el Parlamento del Reino Unido, en consonancia con la Directiva 85/374/CEE sobre responsabilidad de productos y servicios.

AUSTRALIA: COMPETITION AND CONSUMER ACT 2010 Expedido por el Parlamento de Australia (Ley de Competencia y del Consumidor).

ESPAÑA: REAL DECRETO LEGISLATIVO 1 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

FRANCIA: CODE DE CONSOMMATION de 2008, expedido por el Parlamento de Francia.

CHILE: LEY 19.496 DE 1997 expedida por el congreso Nacional de Chile "Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores."

ARGENTINA: Ley 24.240 de 1993 modificada por la Ley 26.361 de 2008 "Norma de Protección y Defensa de los Consumidores. Autoridad de Aplicación. Procedimiento y Sanciones. Disposiciones Finales."

(II) DERECHOS USUARIOS

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
<ul style="list-style-type: none"> - Derecho a la información - Derecho a la protección de sus datos - A recibir canales de operación abierta 	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho a la protección de la seguridad de los consumidores. - - Derecho a la información. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Deben prevalecer las relaciones abiertas, honestas y justas entre consumidores y proveedores. - Protección de su 	<ul style="list-style-type: none"> - La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad. - La protección de sus legítimos intereses 	<ul style="list-style-type: none"> - A la libre elección del bien o servicio. - A que su silencio no se tome como aceptación del acto de consumo; 	<p>"CONSTITUCION NACIONAL ARGENTINA.- ART 42"</p> <p>Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e</p>

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
<p>locales, en las mismas condiciones de calidad y en la misma frecuencia en que la recibiría de manera abierta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La señales abiertas pueden exigir pago por la transmisión y por eso se prevé la posibilidad de que a través de acuerdos privados se remunera la transmisión. Están previstas algunas excepciones referidas a aspectos técnicos. - Derecho a facturación detallada. - Derecho a no discriminación - Derecho a presentar quejas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho a la intimidad y protección de sus datos. 	<p>intimidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garantía a la información clara, precisa y pertinente sobre los productos y los servicios antes, durante y, después de la venta. - Resolución rápida y justa de las controversias que se presenten entre proveedor y consumidor. - Claridad y precisión y no Inducción al error en las promociones de productos y servicios suministrados por proveedores. - Asistencia y protección de consumidores desfavorecidos y vulnerables. Los proveedores establecerán mediante políticas y prácticas adecuadas para esa población. - Los consumidores deben contar con recursos efectivos frente al incumplimiento del proveedor. - Los proveedores deberán utilizar las herramientas de seguimiento que 	<p>económicos y sociales; en particular protección respecto de las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos. - La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo y disfrute. - La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas. - Procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión. - Formación y educación de los consumidores y usuarios, para asegurar 	<ul style="list-style-type: none"> - A recibir información suficiente, veraz y completa de todas las características del bien o servicio, - A la educación para ser un consumidor responsable - A la seguridad en el consumo, - A la terminación unilateral. - A la reparación e indemnización adecuada. - A ser informado sobre los productos que contemplan riesgos para la seguridad o a la su salud. 	<p>intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno.</p> <p>Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios.</p>

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
		aseguren el éxito en la aplicación del Régimen Jurídico.	que éstos dispongan de información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos. - Recibir información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.		

(III) DERECHO A LA INFORMACION

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>El operador de cable debe contar con un sistema de atención al cliente para suministrar la información que éste requiera.</p> <p>El cliente tiene derecho a que se le informe sobre las tarifas y a conocer si esta es razonable</p> <p>El cliente tiene derecho a recibir información sobre facturas, devoluciones, normas aplicables, y todas las condiciones del contrato</p>	<p>"ACT 1803/2005 -THE GENERAL PRODUCT SAFETY DEL PARLAMENTO DEL REINO UNIDO"</p> <p>Se trata de un estatuto que prevé normas especialmente orientadas a la protección y seguridad de los consumidores de productos o servicios.</p> <p>En ese sentido ningún proveedor puede ofrecer productos o servicios a los consumidores que no sean seguros para el consumidor: Impone la obligación a todo proveedor de suministrar productos y servicios con la</p>	<p>"TELECOMMUNICATIO NS CONSUMER PROTECTION CODE C 628-2012"</p> <p>1. Calidad de la información El proveedor deberá proporcionar información precisa, oportuna, pertinente y actualizada a los consumidores.</p> <p>2. Acceso a la información El proveedor deberá comunicarse con un consumidor de una manera apropiada a sus necesidades, incluyendo personas con necesidades especiales.</p> <p>3. Los proveedores</p>	<p>"INFORMACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS."</p> <p>1. Formación y educación de los consumidores y usuarios, para asegurar que éstos dispongan de información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos.</p> <p>2. Recibir información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.</p> <p>3. Los medios de comunicación social</p>	<p>"CODE DE LA CONSOMMATION Artículo L111-2 - Modificado por la Ley n ° 2010-853 de 23 de julio de 2010 – artículo 35"</p> <p>Desarrolla ampliamente el derecho del consumidor a estar bien informado, especialmente respecto de las condiciones y características de quien presta el servicio, del bien o servicio que se ofrece.</p> <p>1. El proveedor debe entregar al consumidor el contrato y en todo caso, cuando no hay</p>	<p>Se considera infractor a las disposiciones de la citada Ley al que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induzca a error o engaño al consumidor respecto de:</p> <p>a) Los componentes del producto y el porcentaje en que concurren;</p> <p>b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;</p>	<p>El proveedor está obligado a suministrar al consumidor en forma cierta, clara y detallada todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que provee, y las condiciones de su comercialización. La información debe ser siempre gratuita para el consumidor y proporcionada con claridad necesaria que permita su comprensión.</p>

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
	<p>debida diligencia.</p> <p>Todo proveedor debe poner a disposición del público, información sobre los siguientes aspectos relativos a los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores</p> <p>(a) la naturaleza del riesgo,</p> <p>(b) la identificación del producto o servicio.</p>	<p>deben tener en cuenta ACIF G586: 2006³¹ para proporcionar información a los consumidores con discapacidad.</p> <p>4. El proveedor deberá garantizar que los consumidores puedan ver y descargar todos los términos y condiciones de sus servicios en un sitio web accesible.</p> <p>5. El sitio web debe cumplir las Pautas y Directrices de Accesibilidad al Contenido, para responder a las solicitudes de suministro de información específica sobre productos o servicios, previendo la manera o la forma en que dicha información debe ser proporcionada y declarando los estándares de información de bienes y servicios publicado en Internet.</p>	<p>de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.</p>	<p>contrato por escrito, antes de la ejecución de la prestación de servicios, debe dar a conocer las características del servicio esencial.</p> <p>2. El proveedor de servicios deben poner a disposición del consumidor o comunicarle en forma clara e inequívoca, la siguiente información: nombre, cláusulas aplicables, descripción de la actividad, entre otras.</p> <p>3. El proveedor debe informar claramente la fecha de entrega del bien o suministro del servicio. De superarse este plazo, el consumidor puede rescindir el contrato.</p>	<p>c) Las características relevantes del bien o servicio destacadas por el anunciante o que deban ser proporcionadas de acuerdo a las normas de información comercial;</p> <p>d) El precio del bien o la tarifa del servicio, su forma de pago y el costo del crédito en su caso, en conformidad a las normas vigentes;</p> <p>e) Las condiciones en que opera la garantía, y</p> <p>f) Su condición de no producir daño al medio ambiente, a la calidad de vida y de ser reciclable o reutilizable.</p>	

³¹ Guía de Industria Australiana – en materia de discapacidad: Acceso a las tecnologías de comunicación para personas con discapacidad y adultos mayores.

(IV) PROTECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN DEL USUARIO

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>La protección de datos e información está regulada por el PRIVACY ACT OF 1974; sin embargo su alcance es limitado, ya que sólo se aplica al procesamiento de datos por parte del Gobierno Federal, y no se aplica a los gobiernos estatales ni al sector privado.</p> <p>De otra parte en Estados Unidos existe legislación federal de protección de la privacidad en sectores determinados: Es así como para la televisión por cable el Congreso expidió el ACT 47 DE 1994 (CABLE COMMUNICATION POLICY) el cual, restringe la recogida, mantenimiento y difusión de datos de abonados de los operadores de los sistemas de cable. Prohíbe a los operadores de cable el uso de sistemas de cable para recopilar información de identificación</p>	<p>La protección de datos de los consumidores y clientes, está prevista en DATA PROTECTION ACT 1998, que constituye la Ley de Protección de Datos del Reino Unido expedido por el Parlamento con sujeción a la directiva europea de 1995, que obliga a los estados miembros a proteger los derechos de las personas y las libertades fundamentales y en particular el derecho a la privacidad con respecto al tratamiento de datos personales.</p> <p>En especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los datos sólo pueden ser utilizados para los fines que fue recopilada - La información no puede ser revelada a terceros sin el consentimiento de la persona - La información no debe mantenerse por un período superior al necesario - La información no puede ser utilizada fuera del espacio 	<p>La protección de datos e información del usuario en Australia está regulado por el PRIVACY ACT of 1988 expedida por el Parlamento de Australia La Ley de Privacidad crea una <u>Oficina del Alto Comisionado de Privacidad</u> en Australia, figura similar a la que existe en el Reino Unido. El artículo 36 de la Ley establece que los ciudadanos pueden apelar a este Comisionado si sienten que sus derechos de privacidad han sido comprometidos. El Comisionado, que puede decidir investigar las denuncias y en algunos casos debe investigar directamente. Las decisiones del Comisionado no tienen apelación ante un órgano jurisdiccional excepto en circunstancias muy limitadas.</p> <p>Ahora bien, en TELECOMMUNICATIO</p>	<p>LA LEY ORGÁNICA 15/1999 DE 13 DE DICIEMBRE es la norma que regula la Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD), que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas.</p>	<p>LA LEY 20.004-801 DE 6 DE AGOSTO DE 2004 que modifico la ley 78 de 1978, es la norma que regula de manera específica la protección de los datos considerados personal en este país.</p>	<p>LEY Nº 20.575 DE 2012 CONOCIDA COMO "LEY DICOM" tiene como finalidad la protección de datos del usuario, respecto el tratamiento de datos personales de carácter económico, financiero, bancario o comercial</p>	<p>Ley 25.326-de 2008, regula la protección de Datos al Usuario, donde son regulados entre otros el Derecho de información, Derecho de acceso, Derecho al Contenido de la Información, Derecho de actualización, y rectificación de la misma.</p>

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>personal sobre cualquier suscriptor sin el previo consentimiento. La ley también prohíbe a los operadores la revelación de datos de identificación personal a terceros sin su consentimiento, a menos que la revelación sea necesaria para prestarle un servicio al mismo abonado o a una entidad del gobierno en cumplimiento a una orden judicial.</p>	<p>económico europeo, sin el consentimiento de la persona</p> <p>- Las oficinas o departamentos donde se deposita la información deben mantener unas medidas de seguridad determinadas</p>	<p>NS CONSUMER PROTECTION CODE C 628-2012</p> <p>Se establece que los proveedores de telecomunicaciones deben asegurar que la Información personal de un cliente este protegida y que su uso o divulgación esté conforme a las leyes de privacidad aplicables.</p>				

(V) MECANISMOS DE INFORMACIÓN

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	CHILE
<p>Los operadores de televisión por cable deben contar con oficinas de atención al público y con líneas de atención telefónica, mecanismos llamados a ser utilizados para solicitar información y poner quejas y reclamos sobre el servicio.</p>	<p>Actualmente cursa en la UE un proyecto de protección a los consumidores que debería ser adoptado por los Estados miembros, mediante el cual se refuerzan los mecanismos e instrumentos para informar al consumidor sobre los productos y servicios, sobre los recursos que se tienen ante una reclamación, sobre los mecanismos que existen para</p>	<p>TELECOMMUNICATIONS CONSUMER PROTECTION CODE C 628-2012</p> <p>Un proveedor puede optar por proporcionar al Cliente una Carta de Servicios tomando las siguientes medidas:</p> <p>(a) Contenido: Poner a disposición del Cliente la información relativa a:</p>	<p>No existen mecanismos que deba establecer el proveedor; sin embargo esta previsto en ART 17 INCISO 2 de la norma comentada³², que los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su</p>	<p>No existen mecanismos de información que deba establecer el proveedor; sin embargo la citada Ley establece que se pueden constituir entidades que tengan por objetivo la defensa de los derechos de los consumidores, o afiliados, ofrecer información y educación a los mismos. Para el efecto se prevén las siguientes acciones:</p>

³² REAL DECRETO LEGISLATIVO 1 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2007.

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	CHILE
	<p>garantizar el cumplimiento de la normativa por parte de los proveedores.</p> <p>Busca también adaptar los derechos de los consumidores a la evolución de la sociedad, teniendo en cuenta las necesidades de los consumidores más vulnerables y facilitando la elección de bienes y servicios.</p>	<p>(i) Canales de apoyo al cliente.</p> <p>(ii) lo que un cliente puede esperar cuando usa uno de esos canales;</p> <p>(iii) lo que un cliente puede esperar cuando interpone una queja</p> <p>(iv) las consecuencias para el proveedor en caso de no cumplir con los compromisos que ha contraído.</p>	<p>contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.</p>	<p>i) acción destinada a sancionar al proveedor que incurra en infracción,</p> <p>ii) de anulación de las cláusulas abusivas incorporadas en los contratos de adhesión,</p> <p>iii) acción para obtener la prestación de la obligación incumplida,</p> <p>iv) para hacer cesar el acto que afecte el ejercicio de los derechos de los consumidores,</p> <p>v) para obtener la debida indemnización de perjuicios o la reparación que corresponda.</p> <p>El ejercicio de las acciones puede realizarse a título individual o en beneficio del interés colectivo o difuso de los consumidores.</p> <p>Hay 3 clases de acciones según el interés que protejan, a saber: 1- de carácter individual cuando son ejercitadas por una persona, 2- de carácter colectivo, cuando es en defensa de un grupo determinado o determinable, 3- carácter difuso cuando son ejercitadas en favor de un grupo indeterminado de consumidores.</p>

(VI) CONTRATOS

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>El usuario debe conocer claramente las condiciones del contrato, la programación que recibirá, y los canales Premium que recibirá sin costo.</p> <p>Los paquetes básicos no pueden estar atados a la compra de otros servicios adicionales o canales</p>	<p>ACT 2083 de 1999 además de establecer lo que se entiende por cláusulas abusivas, establece reglas de los contratos con consumidores en las que retoma los conceptos generales de los contratos mercantiles en el Reino Unido</p>	<p>“TELECOMMUNICATIO NS CONSUMER PROTECTION CODE C 628-2012”</p> <p>Con relación a los contratos de adhesión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si una parte en un proceso alega que un contrato es de adhesión, se presume que lo es, a menos que otra parte en el procedimiento demuestra lo contrario. - Para determinar si un contrato es un contrato de adhesión, el juez tendrá en cuenta lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a. Si una de las partes tiene todo o casi todo el poder de negociación en relación con la transacción; b. Si el contrato fue elaborado por una de las partes antes de cualquier discusión relacionada con la transacción que se produjo entre las partes; - Si la otra parte en efecto, se requiere ya sea para aceptar o rechazar los términos del contrato. - si la otra parte 	<p>Prevé el REAL DECRETO LEGISLATIVO 1 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2007 que en el contrato debe discriminarse su ámbito de aplicación, la información previa al contrato, la oferta, el régimen general de promociones y publicidad, la confirmación documental, y los puntos de conexión.</p>	<p>CODE DE LA CONSSOMATION</p> <p>Los términos contractuales ofrecidos por los proveedores a los consumidores deben ser presentado y escrito en manera clara y comprensible</p> <p>Se interpretan en caso de duda en el sentido más favorable al consumidor.</p>	<p>Los contratos de adhesión relativos a las actividades regidas por esta ley deberán estar escritos de modo claramente legible, con un tamaño de letra no inferior a 2,5 milímetros y en idioma castellano, salvo aquellas palabras de otro idioma que el uso haya incorporado al léxico. Las cláusulas que no cumplan con dichos requisitos no producirán efecto alguno respecto del consumidor.</p> <p>En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en ofertas realizadas por catálogos, o comunicación a Distancia, para el retracto podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato</p> <p>No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.</p> <p>También esta prevista</p>	<p>LEY 24.240 DE 1993.MODIFICADA POR LA LEY 26.361 DE 2008.</p> <p>ARTICULOS 37,38 Y 39 establecen que:</p> <p>Una vez se haya celebrado un contrato se tendrán por no convenidas las cláusulas que contraríen las normas del consumidor o que busquen el perjuicio de este.</p> <p>Los contratos de adhesión serán vigilados y registrados en la Autoridad pertinente esto con el fin de que en el contenido de los mismos no sean incluidas cláusulas nocivas para el consumidor</p> <p>En caso de querer modificar un contrato tipo debidamente registrado, las Autoridades podrán revisar y tomar las medidas necesarias para que las cláusulas contenidas no vayan en contra del consumidor</p> <p>Resolución 906 de 1998, artículos 1-6 donde se aportan las medidas en relación a los contratos escritos de consumo;</p>

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	AUSTRALIA	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
		estaba la posibilidad real de negociar los términos del contrato. - si las condiciones del contrato tienen en cuenta características específicas o particulares de una transacción.			la exigencia de incluir de manera clara, las causales que darán lugar a su aplicación, con la inclusión de posibles costos.	

(VII) CLÁUSULA DE PERMANENCIA

REINO UNIDO	ARGENTINA
<p>ACT- 1816 DE 2008 THE CANCELLATION OF CONTRACTS MADE IN A CONSUMERS HOME OR PLACE WORK ³³</p> <p>Está prevista la posibilidad de que el consumidor notifique que desea cancelar el contrato y el proveedor debe atender tal solicitud para lo cual cuenta con término de 7 días.</p> <p>Es decir el consumidor puede salir de la relación contractual cuando así lo desee.</p> <p>Cuando ocurra la cancelación de un contrato cualquiera que sea la suma pagada por o en nombre de los consumidores debe reembolsarse, excepto en los casos en que el citado Reglamento, así:</p> <p>Cuando el consumidor o cualquier persona en su nombre está en posesión de los bienes recibidos en los términos del contrato rescindido.</p> <p>Cuando ningún tipo de seguridad se ha proporcionado en relación con la anulación del contrato.</p>	<p>RESOLUCIÓN SCD Y DC N°53/2003 DE LA SECRETARÍA DE INDUSTRIA, COMERCIO Y MINERIA SOBRE CLÁUSULAS ABUSIVAS Y LEY 24.240 DE 1993.</p> <p>En el caso de contratar un servicio con una condición de permanencia mínima, el consumidor debe pagar un cargo para la rescisión anticipada del contrato siempre y cuando esta condición esté estipulada en el mismo.</p>

³³ Cancelación de los contratos realizados en el hogar del consumidor o en su lugar de trabajo.

(VIII) CLAUSULAS ABUSIVAS

REINO UNIDO	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>ACT 2083 de 1999. THE UNFAIR TERMS IN CONSUMER CONTRACTS REGULATION ³⁴</p> <p>Una cláusula abusiva en un contrato celebrado entre un consumidor y un vendedor o proveedor no será vinculante para el consumidor.</p> <p>El contrato continuará vinculando a las partes si es capaz de subsistir sin la cláusula abusiva.</p> <p>Las cláusulas contractuales que no se han negociado individualmente, y respecto de la cual el consumidor no ha podido influir en su contenido, se considerarán abusivas si, causan un desequilibrio importante en detrimento del consumidor.</p> <p>A pesar de que una cláusula haya sido negociada individualmente, se considera abusiva si de la apreciación global de la misma se desprende que se trata de un contrato pre-formulado, estándar.</p> <p>El carácter abusivo de una cláusula contractual se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o</p>	<p>En el REAL DECRETO LEGISLATIVO 1 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2007, se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.</p> <p>2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.</p> <p>Ley 44 de 2006. Art 10 bis.</p> <p>Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.</p>	<p>CODE DE LA CONSOMMATION - Artículo L132-1 Modificado por la LEY N° 2010-737 DEL 1 DE JULIO DE 2010 - ART. 62</p> <p>En los contratos entre profesionales y no profesionales o consumidores, son cláusulas abusivas las que tienen el propósito o el efecto de crear, a expensas de los no profesionales y del consumidor, un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes en el contrato.</p>	<p>LEY 16.496 DE 1997, MODIFICADA POR LA LEY 19.955 DEL AÑO 2004 en su Artículo 17 establece que No producirán efecto alguno en los contratos de adhesión las cláusulas o Estipulaciones que vayan en contra del consumidor de conformidad con las situaciones contempladas.</p>	<p>Trato digno. Prácticas abusivas. Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a los consumidores y usuarios. Deberán abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los consumidores en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrán ejercer sobre los consumidores extranjeros diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que comercialice. Cualquier excepción a lo señalado deberá ser autorizada por la autoridad de aplicación en razones de interés general debidamente fundadas.</p> <p>En los reclamos extrajudiciales de deudas, deberán abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.</p> <p>Tales conductas, además de las sanciones previstas en la presente ley, podrán ser pasibles de la multa civil establecida en el artículo 52 bis de la presente norma, sin perjuicio de otros resarcimientos que correspondieren al consumidor, siendo ambas penalidades extensivas solidariamente a quien actúe en nombre del proveedor.</p> <p>-LA RESOLUCIÓN N. 53 DE 2003</p>

³⁴ Cláusulas abusivas en los contratos celebrados con los consumidores.

REINO UNIDO	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>servicios para los que se haya celebrado el contrato, además de todas las circunstancias que concurran en la celebración del mismo y todas las demás cláusulas que lo conformen o de otro contrato del que se dependa.</p> <p>En esa evaluación deberá revisarse:</p> <p>(a) la definición del objeto principal del contrato, o</p> <p>(b) la adecuación del precio o remuneración, en comparación con los bienes o servicios suministrados a cambio.</p>				<p>determina que las cláusulas consideradas abusivas, que no podrán ser incluidas en los contratos de consumo.</p>

(IX) TERMINACIÓN ANTICIPADA

REINO UNIDO	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>ACT- 1816 DE 2008 THE CANCELLATION OF CONTRACTS MADE IN A CONSUMERS HOME OR PLACE WORK</p> <p>Un consumidor tiene el derecho de cancelar un contrato en el plazo de cancelación.</p> <p>El operador debe dar un aviso por escrito a los consumidores de su derecho a rescindir el contrato en el momento en que se haya celebrado el contrato. El aviso debe tener fecha, indicar el derecho del consumidor a rescindir el contrato dentro del plazo de cancelación; ser fácilmente legible; contener un formulario de</p>	<p>Ley 26 de 1984. Modificada por la Ley 44 de 2006. Prevé en su Artículo 12 numeral 3. En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato. El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el</p>	<p>CODE LA CONSOMMATION - L114-1</p> <p>El consumidor puede cancelar el contrato de compraventa de bienes muebles o prestación de servicios por correo certificado con acuse de recibo cuando se excede de la fecha de entrega de bienes o la prestación del servicio superior a siete días y no debido a causas de fuerza mayor.</p>	<p>LEY 16.496 DE 1997, modificada por la ley 19.955 DEL AÑO 2004 en su Artículo 17, establece que en los contratos celebrados por medios electrónicos, y en ofertas realizadas por catálogos, o comunicación a Distancia, para el retracto podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato</p> <p>No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien, materia del contrato, se haya deteriorado por hecho imputable al consumidor.</p> <p>El artículo 3 bis. Prevé que el consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días</p>	<p>RESOLUCIÓN 906/98. De la Secretaría de Industria, Comercio y Minería</p> <p>El consumidor tiene un término de 5 días para revocar la operación comercial por adquisición de bienes o prestación de servicios</p>



REINO UNIDO	ESPAÑA	FRANCIA	CHILE	ARGENTINA
<p>cancelación en la forma establecida en el reglamento, indicar que el consumidor debe pagar antes de la cancelación, los bienes o servicios suministrados, si la ejecución del contrato se ha iniciado.</p> <p>Quando el contrato sea escrito, la notificación debe incorporarse en el mismo documento, identificándose la notificación con el título "Aviso del Derecho a Cancelar", con la misma prominencia que la información del documento relativa al título, los nombres de las partes en el contrato y toda la información insertada en la escritura.</p>	<p>abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.</p> <p>El REAL DECRETO LEGISLATIVO 1 DEL 16 DE NOVIEMBRE DE 2007 establece normas relativas al contenido y régimen del derecho de desistimiento.</p> <p>1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.</p> <p>2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.</p> <p>3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título.</p>		<p>contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los casos contemplados en la ley.</p>	

(X) PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

ESTADOS UNIDOS	AUSTRALIA	ESPAÑA	ARGENTINA
<p>Los usuarios tienen derecho a presentar quejas y reclamos y tener un procedimiento rápido para su definición.</p> <p>Especialmente está contemplada la necesidad de dar respuesta rápida al usuario cuando su queja versa sobre el no cumplimiento del operador de "must carrier", el cual versa sobre canales locales comerciales y canales locales no comerciales en las condiciones determinadas por el CABLE TELEVISION CONSUMER PROTECTION AND COMPETITION ACT OF 1992 y las disposiciones de la FCC</p>	<p>TELECOMMUNICATIONS CONSUMER PROTECTION CODE C 628-20120</p> <p>Los proveedores deben garantizar que los Clientes sean tratados de manera oportuna y eficaz, tomando las siguientes medidas:</p> <p>a. Acceso: Debe informar a los clientes cómo ponerse en contacto con el Proveedor sobre las consultas sobre servicio al cliente y las horas de funcionamiento de estos métodos de contacto;</p> <p>b. Tiempos de espera promedio: Debe establecer un Monitor de tiempos de espera promedio, y mantener el tiempo de espera promedio en un mínimo razonable.</p> <p>c. Procurar aumentar el nivel de resolución de las PQR al primer contacto con el cliente e identificar las causas por las cuales las investigaciones no se pueden resolver en un primer contacto</p> <p>d. Debe llevarse un registro de las interacciones entre el Proveedor y los clientes, en un sistema que es accesible al personal que normalmente se encarga de responder las Consultas de servicio al cliente, para que disponga de datos históricos que ayuden a una buena atención a los clientes, y</p> <p>e. Capacitación: garantizar que el personal que se emplea para hacer frente a Consultas de los clientes esté debidamente capacitado para atender y resolver las consultas habituales de los clientes.</p>	<p>El REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007 prevé que las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.</p> <p>En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los prestadores de servicios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor o usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado. Los prestadores comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.</p> <p>Los prestadores de servicios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de</p>	<p>Ley 24.240 DE 1993</p> <p>Las empresas prestadoras deben habilitar un registro de reclamos donde quedarán asentadas las solicitudes de los usuarios. Los mismos podrán realizarse por nota, teléfono, fax, correo o correo electrónico, o por otro medio disponible, debiendo extenderse constancia con la identificación del reclamo.</p> <p>Dichos reclamos deben ser satisfechos en plazos perentorios conforme la reglamentación de la presente ley. Las empresas prestadoras de servicios públicos deberán garantizar la atención personalizada a sus usuarios.</p>

ESTADOS UNIDOS	AUSTRALIA	ESPAÑA	ARGENTINA
		<p>marzo relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.</p> <p>Los empresarios a que se refiere el apartado anterior y aquellos que estén adheridos a códigos de conducta, incluidos los elaborados a escala comunitaria, o sean miembros de asociaciones u organismos profesionales que ofrezcan sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que reúnan los requisitos previstos en el apartado anterior, indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.</p>	

(XI) TARIFAS

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
<p>El usuario tiene derecho a asegurarse sobre la razonabilidad de su tarifa, caso contrario procede queja ante la FCC, la cual determinará bajo algunos criterios definidos en la Ley, si</p>	<p>CONSUMER PROTECTION ACT OF 1987 Part III - Misleading Price Indications 20 Offence of giving misleading indication.</p> <p>Una persona será culpable de un delito si, en el curso de cualquier</p>	<p>El REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007 prevé que el consumidor o usuario debe ser informado sobre el Precio completo, incluidos los impuestos. En toda información al consumidor sobre el precio de</p>	<p>La misma LEY 16.496 DE 1997, prevé que los proveedores deberán dar conocimiento al público de los precios de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus</p>	<p>RESOLUCIÓN SCD Y DC N°53/2003 SOBRE CLÁUSULAS ABUSIVAS Y ARTÍCULO 19 DE LA LEY 24.240 de 1993</p> <p>En el contrato debe estar previsto el precio. Si se contrata con base en ofertas o promociones, el</p>

ESTADOS UNIDOS	REINO UNIDO	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
la tarifa es o no razonable. Si la FCC determina que no es razonable, el operador debe rembolsar el importe considerado como tal.	negocio da (por cualquier medio que sea) al consumidor una indicación que pueda inducir a error en el precio de los bienes, servicios.	los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.	características deban regularse convencionalmente. El precio deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.	precio debe mantenerse durante el tiempo prometido. Asimismo, cabe destacar que los aumentos que puede sufrir el servicio deben ser informados como cualquier cambio contractual

(XII) FACTURACIÓN

ESTADOS UNIDOS	CHILE
El usuario tiene derecho a que su facturación sea detallada con indicación del valor total, discriminando lo que corresponde a la prestación del servicio y a otros importes como cargas estatales	Igualmente establece que con el objeto de promover su simplicidad y transparencia, La factura deberá contener un desglose pormenorizado de todos los cargos, comisiones, costos y tarifas que expliquen el valor efectivo de los servicios prestados, incluso aquellos cargos, comisiones, costos y tarifas asociados que no forman parte directamente del precio o que corresponden a otros productos contratados simultáneamente y, en su caso, las exenciones de cobro que correspondan a promociones o incentivos por uso de los servicios

(XIV) OFERTAS Y PROMOCIONES

ESTADOS UNIDOS	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
El usuario tiene derecho a conocer las ofertas de manera clara y precisa y cuando reciba un canal Premium sin costo, el operador debe hacerle saber con claridad que dicha transmisión no genera costo.	El REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007. ARTÍCULO consagra la Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato. 1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación. 2. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los	La citada Ley establece que en toda promoción u oferta se deberá informar al consumidor sobre las bases de la misma y el tiempo o plazo de su duración	Artículo 7 Ley 24.240 de 1993 Las ofertas y promociones obligan a su cumplimiento por quien las realice durante todo el tiempo de su vigencia. Esto incluye lo referido a las fechas, modalidades, condiciones y limitaciones. Todo incumplimiento entre lo ofertado y lo efectivamente entregado ser denunciado

ESTADOS UNIDOS	ESPAÑA	CHILE	ARGENTINA
	<p>consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.</p> <p>3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.</p>		

(XV) OFERTAS CARACTERIZADAS

ARGENTINA
<p>Resolución SCD y DC N°53/2003 sobre Cláusulas Abusivas. Respecto al cambio de tecnología, este debe ser informado al usuario en un plazo razonable, y el consumidor tiene la facultad de rescindir el contrato sin cargo alguno si no acepta las nuevas condiciones.</p>

(XVI) INCUMPLIMIENTO DE LAS OFERTAS

ESTADOS UNIDOS	ARGENTINA
<p>Los operadores deben establecer un procedimiento expedito para la solución de las quejas, especialmente de aquellas que tengan que ver con la oferta de programación, y de la no transmisión de las señales abiertas cuyo transporte es obligatorio.</p>	<p>Artículos 7 y 8 LEY 24.240 DE 1993. Las previsiones de la publicidad deben ser cumplidas ya que se consideran incluidas en el contrato. Por lo tanto, se puede exigir su cumplimiento y en su caso realizar la denuncia en las oficinas de defensa del consumidor</p>

(XVII) EMPAQUETAMIENTO

CHILE
<p>En el caso de que se contraten varios productos o servicios simultáneamente, o que el producto o servicio principal conlleve la contratación de otros productos o servicios conexos, deberá insertarse un anexo en que se identifiquen cada uno de los productos o servicios, estipulándose claramente cuáles son obligatorios por ley y cuáles voluntarios, debiendo ser aprobados expresa y separadamente cada uno de dichos productos y servicios conexos por el consumidor mediante su firma en el mismo.</p>