

Bogota D.C., 17 de marzo de 2017

**GAR- 0059-2017**

Doctor

**GERMAN DARÍO ARIAS PIMIENTA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Calle 59 A bis No. 5-53 Piso 9 Edificio LINK Siete Sesenta  
3198300

Bogotá D.C.

**Asunto:** *COMENTARIOS AL PROYECTO REGULATORIO “Por el cual se establece el modelo del contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2 y 2.1.10.3 del Capítulo 1 de Título II y se adiciona un formato anexo 2.3. del Título “Anexos Título II” de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones. “*

Respetado doctor Arias,

La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. - ETB S.A. E.S.P., de manera atenta se permite poner a consideración de la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- algunos comentarios en relación con el documento del asunto.

En primer lugar, resulta importante llamar la atención, como se hizo en su momento con el modelo de contrato único para servicios móviles, que dichos modelos en algunos casos puede atentar de manera directa contra la autonomía de la voluntad, reconocido como un principio fundamental en la legislación nacional. De hecho es relevante recordar que el derecho a la libre competencia está reconocido constitucionalmente en el artículo 333 de nuestra carta política así:

**“ARTICULO 333.** *La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley.*

**La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades.**

*La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial.*

*El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional.*

*La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación.”*

Así las cosas, lo ideal es que es si bien resulta práctica la imposición de un modelo de contrato para la prestación, es absolutamente necesario que se dé la posibilidad a los operadores de incluir condiciones propias y particulares de la prestación de los servicios. Conforme a lo anterior, el derecho a la competencia debe ser garantizado por todos, y en tal virtud, mal haría el regulador en limitar o intervenir exageradamente en el acuerdo de voluntades y en la libertad de empresa defendida en la constitución nacional.

Por otra parte, al revisar en conjunto la iniciativa regulatoria se encuentran algunas imprecisiones tratándose de un mercado competido y conforme a lo legalmente definido. De un lado se vislumbra un interés de volver a una regulación y un mercado por servicios, situación que fue absolutamente reevaluada y derogada con la promulgación de la 1341 de 2009, para el bien del mercado y por supuesto del usuario y por el otro una presunta búsqueda de facilitar la relación entre operador y usuario volviendo a la división por servicios tal y como se evidencia en el formato propuesto, es por lo anterior que ETB insiste en que este tipo de formatos defiendan la idea de convergencia de servicios, que es la realidad práctica que hoy existe en el sector.

Adicional a lo señalado anteriormente, es menester remitirnos al artículo 53 numeral 3 de la Ley 1341 de 2009, que reza:

**“Artículo 53. Régimen jurídico.(...)”**

*Se reconocerán, al menos, los siguientes derechos a los usuarios: (...)*

**3. Las condiciones pactadas a través de sistemas como Call Center, serán confirmadas por escrito a los usuarios, en un plazo no superior a 30 días. El usuario podrá presentar objeciones a las mismas, durante los 15 días siguientes a su notificación.(...)”** (NFT)

Lo anterior, con el fin de reiterar la necesidad de tener presente que no todas las suscripciones de los contratos, de los servicios prestados por ETB son suscritos de manera presencial y por lo tanto es necesario incluir la posibilidad de concretarse una relación contractual sin necesidad de la remisión de un documento físico de manera inmediata, sino la posibilidad que brinda la regulación actual de remitir el documento con las condiciones dentro de un término razonable tanto para el operador como para el usuario y por el medio que resulte idóneo para este último.

Ahora bien, remitiéndonos de manera particular a lo presentado en la Iniciativa regulatoria la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB S.A. E.S.P.) considera relevante revisar los siguientes puntos en particular:

Frente al **Artículo 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN**, en primer lugar encontramos que vale la pena revisar de manera precisa el numeral 3.2 que señala:

**“3.2. Para los cosas de contratos vigentes, siempre que se presenten situaciones que modifiquen la relación jurídica y/o comercial entre las partes, tales como: *i*) cambios de plan; *ii*) renovaciones automáticas por expiración o cumplimiento de la vigencia pactada; y *iii*) cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.”**

Huelga decir que al examinar este artículo se puede concluir que lo que pretende el regulador es que cada modificación de las condiciones pactadas en los contratos de prestación de servicio debe ser consultada y/o aprobada por ambas partes, así estas no constituyan una modificación de lo pactado entre las partes. La redacción propuesta representa una carga desproporcionada no solo para el operador sino incluso para el mismo usuario, pues finalmente lo que hoy se pretende es que haya una facilidad en la relación contractual con los operadores, que los usuarios puedan acomodar los planes y sus contratos a las necesidades propias de sus servicios contratados y con estas medidas lo único que se logra es perjudicar a los sujetos relevantes y sin lugar a dudas a los usuarios contratantes. Pues por ejemplo, el cambio de plan solicitado por el usuario, podría ser informado por medio de un SMS o un correo electrónico, sin necesidad de volver a suscribir un contrato, más aún cuando este tipo de trámites se adelantan por mecanismos distintos a la forma presencial en las tiendas. Este tipo de trámites se hacen en su mayoría vía call center o portal, lo que de mantener la obligación de remitir el contrato, generaría una carga desproporcionada y unos tiempos adicionales que con la simple notificación del cambio, el almacenamiento de los soportes respectivos y la información en la factura, resulta suficiente para el conocimiento de los cambios por las partes interesadas, sin la necesidad de remitir más formatos y papeleos que resultan improcedentes e irrelevantes para la relación contractual.

Aunado a lo anterior, desde la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá surge la inquietud a partir del sentido común, ya que si la premisa fundamental para la publicación de esta propuesta es facilitar, hacer menos densos los contratos para los usuario y no violentar la política ambiental del sector y del gobierno no resulta clara esta propuesta, pues el hecho de aumentar a este tamaño la letra y no incluir más de 14 palabras por cada frase no garantiza que el contrato sea más amigable para el usuario ni que resulte menos denso para su entendimiento, sin olvidar además la necesidad de anexos adicionales, tema que abordaremos más adelante.

Adicionalmente, la redacción del Artículo 6 de la propuesta que pretende adicionar el Anexo 2.3 de “Anexos Título II” de la Resolución 5050 de 2016 en el cual se describe como tal el modelo de contrato ETB S.A. E.S.P. se permite llamar la atención sobre los siguientes puntos en particular:

1. La obligación de mantener disponible la versión actualizada del contrato en la página web, en la actualidad ya se cumple, no obstante el hecho de actualizar las modificaciones surtidas usuario por usuario, de las condiciones pactadas y remitir el contrato con dichas modificaciones se entiende suplido con el envío de la información en la factura de servicios de telecomunicaciones. En la factura del usuario, correspondiente al periodo de facturación siguiente a

- cualquier modificación de las condiciones por parte del usuario, se notifica por esta vía y de este modo se garantiza que no sea unilateral por parte del operador, ni desconocida por parte del usuario.
2. El hecho de mantener disponible en la página web las últimas versiones de los contratos personalizados por usuarios, genera unas cargas de tecnología, sistemas, almacenamiento y gestión con las que en la actualidad no cuenta ETB. En este sentido estamos hablando de grandes inversiones de tiempo y capacidad que no van a lograr ser surtidas en su totalidad en el plazo que la iniciativa lo requiere. Más aun teniendo en cuenta la historia de una empresa como ETB y la necesidad de digitalizar los contratos suscritos con los usuarios desde hace muchos años atrás. Así las cosas solicitamos replantear este punto y si es posible eliminarlo de la propuesta o hacer los ajustes respectivos teniendo en cuenta la situación de los proveedores y de muchos de los usuarios que no se registran, ni activan la cuenta en la página del operador, siendo esto más complicado para los servicios fijos.
  3. ETB por su parte cuenta con la información requerida de los contratos en sus sistemas y archivos presta a los requerimientos que puedan presentar los usuarios en cumplimiento de la relación contractual y con procesos definidos para el cumplimiento de la remisión de la información dentro de los 15 días definidos por la regulación para dar respuesta a las PQR interpuestas por los usuarios. Pero el hecho de hacerlo automático, tal y como lo propone la iniciativa, se generan cargas que no se compadecen con los derechos, ni con las necesidades de los usuarios.
  4. En cuanto a los anexos mencionados en la parte final previa al formato, no resulta claro cómo será el manejo de los mismos, se va a requerir ¿una firma por cada anexo? ¿Se puede incluir en un mismo anexo todas las cláusulas mencionadas en esta parte del formato? ¿Es necesario mantener el mismo esquema de letra y distribución en los anexos?

Finalmente en lo que tiene que ver con el formato de contrato único de prestación de servicios fijos nos permitimos poner de presente algunas inquietudes y comentarios.

1. Frente a las condiciones comerciales no se entiende porqué se separa la prestación por servicios, teniendo en cuenta que hoy la mayoría de los operadores prestan los servicios de manera empaquetada y con un único valor dependiendo de los servicios a contratar. Se debería ajustar el punto en mención de acuerdo con lo que ocurre hoy en la práctica, sin vulnerar de ningún modo los derechos de los usuarios y reconociendo los servicios de telecomunicaciones cada vez más como servicios convergentes.
2. No es claro de acuerdo con la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1437 de 2011, que en un contrato propuesto por el regulador se hable de:

Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
 Código Postal: 110311.  
 Conmutador: 242 2000

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

<b>4</b>	<p>Tiene la opción de insistir dentro de los 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa para los temas de Internet y telefonía. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.</p> <p>Si su inconveniente se relaciona con el servicio de Televisión, envíe su queja a la Autoridad Nacional de Televisión <a href="mailto:informacion@antv.gov.co">informacion@antv.gov.co</a> para que esta entidad ejerza las funciones de vigilancia y control pertinente.</p>
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tanto en la Ley como en la Regulación se habla del recurso de reposición en sede de empresa y en SUBSIDIO de apelación. No resulta claro para la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá como el mismo contrato puede establecer que el usuario debe exigir llevar directamente su petición a la SIC, cuando esta realidad atentaría contra el derecho del debido proceso contra las personas jurídicas, en este caso los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, pues el ordenamiento jurídico vigente señala que la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, puede sancionar de diferentes formas a sus vigiladas, en este caso ETB y según esta propuesta sin que tenga la posibilidad de manera interna de revisar la decisión ya tomada frente a determinada PQR presentada por un usuario. Lo mismo ocurre para el tema de televisión y la Autoridad Nacional de Televisión.

Así las cosas se propone un ajuste en la redacción, definiendo que es un una petición, una queja y los tipos de recurso, lo anterior para dar más claridad al usuario se puede plantear algo como:

“Presente cualquier petición o queja por cualquier inconformidad que tenga frente a su operador, o con la forma de la prestación del servicio. Para lo anterior, XXX (el operador) cuenta con un término de 15 días para responder.

Si la respuesta es contraria a su pretensión puede presentar un recurso de reposición para que su solicitud vuelva a ser revisada por XXX y dar la respuesta respectiva. O puede interponer un recurso de reposición en subsidio de apelación, donde permite que si la respuesta en sede de empresa sigue siendo contraria a sus pretensiones, la misma sea remitida a la SIC quien resolverá de manera definitiva lo relativo a internet y telefonía.

Para temas de televisión, el requerimiento debe ser presentado de manera directa por el usuario a la Autoridad Nacional de televisión previa respuesta en sede del operador”.

3. Se debería incluir algunas causales de terminación unilateral por parte del operador, en la que estén enmarcadas cualquier incumplimiento a las principales obligaciones del usuario. Pues si bien entendemos que la regulación debe defender al usuario, tampoco se puede olvidar que el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, es bilateral y sinalagmático, por lo que tanto el operador como los usuarios, tienen deberes y derechos para la armoniosa ejecución del contrato y la efectiva prestación del servicio.

Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311.  
Conmutador: 242 2000

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

En conclusión, esperamos haber aportado con los comentarios señalados a lo largo del documento.

Agradecemos de antemano su atención.

Cordial saludo,



**PAULA GUERRA TÁMARA**

Gerente

**Gerencia de Regulación y Responsabilidad Social Empresarial.  
Secretaría General**

**Elaboró:** María Camila Galvis Gómez- Gerencia de Asuntos Regulatorios

**Revisó:** Dignori Cárdenas Hernandez- Gerencia de Producto, Mercadeo e innovación.