



DDT-

Bogotá D.C, 17 de marzo de 2017

Doctor  
**GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA**  
Director Ejecutivo  
Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Bogotá

Ref.: Comentarios sobre el Proyecto de Resolución *“Por medio de la cual se establece el contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción”*

Estimado Doctor Arias:

Reciba un cordial saludo de parte del Departamento de Derecho de las Telecomunicaciones de la Universidad Externado de Colombia.

Sobre el particular, nos permitimos presentar comentarios al proyecto de contrato único de servicios fijos sometido a consulta pública.



## Comentarios sobre el proyecto de resolución

1. Consideramos muy importante que el contrato se adapte a la realidad del mercado, de manera que comprenda el ofrecimiento de servicios fijos y móviles en un solo paquete (posibilidad denominada como ‘cuádruple *play*’, ‘quíntuple *play*’ o *Multiplay*’).

Lo anterior, porque la combotización de ambos tipos de servicios representa aprovechamiento de economías de escala y alcance que se reflejan en las condiciones comerciales ofrecidas al usuario, las cuales deben ser especificadas en el contrato, por lo cual es ideal que estas circunstancias se evidencien en un único documento que comprenda todos los servicios convenidos.

En el mismo sentido, planteamos que la denominación se modifique a “Contrato Único de Servicios Mixtos”, y se incorporen las disposiciones del contrato de servicios móviles en lo que corresponda a esta hipótesis.

2. Respecto de la terminación, para mayor claridad del usuario, sugerimos que en la cláusula de terminación después del texto “[u]sted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades”, se explique que ello es posible sin perjuicio del pago de los saldos pendientes del cargo por conexión, según indique la factura.
3. En lo relacionado al cobro por reconexión del servicio, consideramos que debe señalarse que la Superintendencia de Industria y Comercio realiza la vigilancia al cobro de los costos asociados a la operación de reconexión.
4. Frente a la cláusula de pago y facturación, consideramos que es conveniente que se aclare que la factura podrá llegar impresa o por correo electrónico, precisando que es decisión del usuario.

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

5. En el texto referente a los equipos de comunicaciones que ya no usen los usuarios, sugerimos hacer esta corrección: “acércate a nuestras oficinas”.



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

A la espera que las observaciones y comentarios sean tenidos en cuenta por parte de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Cordialmente,

**DEPARTAMENTO DE DERECHO DE LAS TELECOMUNICACIONES  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**



Universidad  
**Externado**  
de Colombia

ÁREA EN DERECHO DE LAS  
TELECOMUNICACIONES

Calle 10 n.º 3-15 este FAX (57-1) 336 3904 esdercom@uexternado.edu.co  
PBX (57-1) 341 9900 / 342 0288 www.uexternado.edu.co  
exts. 1105/06 Bogotá - Colombia