

Santiago de Cali, Junio de 2016

Doctor
 GERMAN DARIO ARIAS PIMIENTA
 Director Ejecutivo
 Comisión de Regulación de Comunicaciones
 Carrera 7 No. 77-07, piso 9
 Edificio TORRE SIETE – 77

CRC	
Radicación :	*201632678*
Fecha :	26/07/2016 10:46:36 A. M.
Remitente :	VARIOS
Anexos :	
Asunto :	EDISON CARVAJAL MARTINEZ:OBSERVACIONES AL PROYECTO DE REGULACIÓN"POR LA CUAL SE ESTABLECE EL NUEVO RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVIOS DE COMUNICACIONES\$".

ASUNTO: Observaciones al proyecto de Resolución *"Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones"*

EDISON CARVAJAL MARTINEZ mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi firma, en ejercicio de mis derechos como ciudadano, en defensa de los derechos de los consumidores de servicios de comunicaciones y en desarrollo del estudio que he adelantado para la culminación de mi proyecto de maestría, presento las siguientes observaciones al proyecto del asunto, dentro del término señalado en la agenda regulatoria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Es pertinente aclarar que las observaciones y consideraciones que se desprenden del presente escrito van estrictamente dirigidas a los asuntos jurídicos relacionados con el servicio de televisión por suscripción y las condiciones contractuales que se desprenden de él, especialmente respecto del desequilibrio contractual que debe soportar el consumidor (amparado por la regulación actual), frente a los efectos provenientes del incumplimiento del contrato, tales como restitución, indemnización y cláusulas penales pecuniarias derivadas estas últimas de las llamadas cláusulas de permanencia mínima.

Aun cuando mediante el presente escrito se realizan algunas consideraciones y se solicita la ampliación de la protección al consumidor de servicios de comunicaciones en algunos aspectos (en atención a la clara condición de vulnerabilidad que lo caracteriza), de igual forma es pertinente aplaudir, destacar y reconocer el esfuerzo y la excelente intención de la Comisión de Regulación de Comunicación, al hacer extensiva la protección a los usuarios del servicio de televisión por suscripción establecida en el proyecto, dejando atrás los abusos que permite la aplicación del actual régimen, consolidado en el acuerdo CNTV 011 de 2006.

26/07/2016

Por lo anterior, es de la más alta e imperativa relevancia, que la Comisión sostenga o mejore las condiciones presentadas en el proyecto respecto a la protección a los usuarios del servicio de televisión por suscripción (en general de comunicaciones) y que dichos postulados se consoliden como pilares inamovibles que no puedan ser mermados o desmejorados en perjuicio del consumidor. Lo anterior, se manifiesta en consideración a las observaciones o argumentos, que puedan presentar los operadores al proyecto, en su afán de satisfacer sus intenciones económicas, que puedan dar como resultado la desprotección al consumidor. En este sentido es importante destacar que las condiciones que ampara la regulación actual expedida por la comisión nacional de televisión en materia de protección al usuario de televisión por suscripción, es a todas luces abusiva, y solo ha perdurado por tantos años, gracias a los constantes tropiezos que han tenido las facultades de la comisión de regulación de comunicaciones en la ley y la jurisprudencia.

Para entender los mencionados tropiezos es necesario conocer el marco general, y por tanto manifestar que el servicio Público de televisión es definido por el artículo 1 de la ley 182 de 1995, como un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, dependiendo lo anterior de su clasificación, ya sea esta televisión radiodifundida, cableada cerrada y satelital¹ o televisión abierta o por suscripción.² (Para efectos del presente documento, cuyo enfoque se encuentra orientado en el análisis de la relación contractual entre operador y suscriptor, será relevante el estudio de la denominada televisión por suscripción, ya sea esta cableada cerrada o satelital).

Considerando que este tipo de contratos se perfeccionan mediante la adhesión que hace el suscriptor a las condiciones generales que elabora unilateralmente el proveedor, es imperativo analizar el desarrollo regulatorio, cuyo propósito entre otros, es el de fijar un límite a la autonomía de la voluntad de los operadores en la redacción de condiciones que puedan ser catalogadas como abusivas, pero que se encuentran amparadas por la

¹ Ley 182 de 1995, Artículo 19. "Clasificación del servicio en función de la tecnología de transmisión: La clasificación en función de la tecnología atiende al medio utilizado para distribuir la señal de televisión al usuario del servicio. En tal sentido la autoridad clasificará el servicio en: a) Televisión radiodifundida: es aquella en la que la señal de televisión llega al usuario desde la estación transmisora por medio del espectro electromagnético, propagándose sin guía artificial; b) Televisión cableada y cerrada: es aquella en la que la señal de televisión llega al usuario a través de un medio físico de distribución, destinado exclusivamente a esta transmisión, o compartido para la prestación de otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con las respectivas concesiones y las normas especiales que regulan la materia. No hacen parte de la televisión cableada, las redes internas de distribución colocadas en un inmueble a partir de una antena o punto de recepción; c) Televisión satelital: es aquella en la que la señal de televisión llega al usuario desde un satélite de distribución directa."

² Ibidem Artículo 20. "Clasificación del servicio en función de los usuarios. La clasificación del servicio en función de los usuarios, atiende a la destinación de las señales emitidas. En tal sentido la Comisión clasificará el servicio en: a) Televisión abierta: es aquella en la que la señal puede ser recibida libremente por cualquier persona ubicada en el área de servicio de la estación, sin perjuicio de que, de conformidad con las regulaciones que al respecto expida la Comisión Nacional de Televisión, determinados programas se destinen únicamente a determinados usuarios; b) Televisión por suscripción: es 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."

regulación expedida actualmente en la materia.

En este orden de ideas, sea lo primero mencionar que la extinta Comisión Nacional de Televisión creada por la ley 182 de 1995, en cumplimiento a lo estipulado por los modificados³ artículo 76 y 77 de la Constitución Política Colombiana, concentraba de forma exclusiva y excluyente las facultades regulatorias, de dirección, supervisión, vigilancia etc., respecto del servicio de televisión. Que en desarrollo de dichas facultades expide el acuerdo ANTV 011 del 24 de noviembre de 2006, *“Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción”*, el cual continua vigente a la fecha y se consolida como la regulación especial en la materia, excluyendo la aplicación de normatividad general en materia de protección al consumidor, que solo se aplicara de forma supletoria.⁴

Posteriormente se expide la ley 1341 de 2009 *“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”* que entre otras disposiciones, crea el marco para la formulación de políticas generales en materia de protección de los consumidores de las TICs, manifestando que el Estado intervendrá en estos servicios para la protección de los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios. No obstante lo anterior, aclara en el parágrafo de su artículo primero que *“el servicio de televisión y el servicio postal continuarán rigiéndose por las normas especiales pertinentes, con las excepciones específicas que contenga la presente ley.”* (Que en la materia que nos ocupa haría referencia a la ley 182 de 1995 y al acuerdo 011 de 2006), mandato que nuevamente considera la aplicación de los principios en ella consagrados de manera residual en materia de televisión por suscripción.

A pesar de lo anterior, y en una intención visible del Gobierno Nacional de conceder a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) facultades regulatorias en materia del servicio de televisión por suscripción, se plasma en el numeral 4 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009, el conceder a la CRC facultades regulatorias de carácter general respecto de los servicios de telecomunicaciones,⁵ manifestando expresamente que de dicha facultad que se concede a la CRC, se exceptuará su intervención en el servicio de la televisión radiodifundida. Lo anterior considerando que a criterio del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la CRC, el servicio de televisión solo se refiere a la televisión radiodifundida, materia en la cual siempre regirán las

³ Acto legislativo 002 de 2011 – deroga el artículo 76 de la constitución y modifica el 77 estableciendo lo siguiente: “El Congreso de la República expedirá la ley que fijará la política en materia de televisión.”

⁴ - Ley 1480 de 2011. Artículo 2: 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.
- Resolución CRC 3066 de 2011. Artículo 1. “(...) Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones (...).”

⁵ Ley 1341 de 2009. Artículo 22. *“Regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones, con excepción de las redes destinadas principalmente para servicios de televisión radiodifundida y radiodifusión sonora, hacia una regulación por mercados”*

facultades de la extinta CNTV, pero respecto al servicio de televisión por suscripción no puede presumirse la misma situación, pues desde un punto de vista técnico, este último tipo de servicio difiere de la televisión tradicional (radiodifundida) y por tanto las facultades de regulación están apartadas para la CRC⁶.

Respecto de este asunto la Corte Constitucional mediante sentencia C-570 de 2010, resuelve que las facultades regulatorias en materia de televisión, son otorgadas de manera exclusiva y directa por la Carta Política a la Comisión Nacional de Televisión en cumplimiento por los artículos 76 y 77 constitucionales y por tanto declara inexecutable la expresión radio difundida del numeral 4 del artículo 22 de la ley 1341 de 2009.

Dicho declaración, generó que el abundante contenido de la ley de TICs (1341 de 2009) en materia de protección al usuario no fuese aplicable al servicio de televisión por suscripción, que en las comentadas circunstancias le será aplicable el oxidado acuerdo CNTV 011 de 2006.

Considerando el ágil movimiento de las tecnologías en materia de televisión y el conflicto suscitado en esta materia, (entre otras razones) el Congreso de la Republica expide el acto legislativo 002 de 2011 mediante el cual deroga el artículo 76 constitucional⁷ y modifica el artículo 77, ordenando que dentro de los 6 meses siguientes a la entrada en vigencia del acto legislativo el congreso expida las normas mediante las cuales se defina la distribución de competencias entre las entidades del Estado que tendrán a su cargo entre otras funciones la regulación en materia del servicio de televisión. Es así como el Congreso expide 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*" que crea un nuevo organismo denominada Autoridad Nacional de Televisión, distribuyendo en ella y en la CRC las facultades de la extinta CNTV, aclarando en el literal c de su artículo 12 que las facultades de regulación en materia de las obligaciones que se tienen con los usuarios estarán a cargo de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).

⁶ Sentencia C-570 de 2010 M.P, Gabriel Eduardo Mendoza Martelo. "no se están limitando ni restringiendo las funciones de dicho órgano, ya que la televisión a la cual se refería el constituyente es aquella que se caracteriza por ser *transmitida a través del espectro electromagnético a un público en general, de carácter unidireccional y audiovisual*, diferente a otros medios de comunicaciones audiovisuales que han surgido recientemente gracias a los avances científicos y tecnológicos como lo son la IPTV (Internet Protocol Televisión) o los videos institucionales, los cuales se han comprendido de forma errónea como televisión, pero que no tienen las características de la televisión prevista en la Carta Política y que posteriormente ha sido definida por Unión Internacional de Telecomunicaciones –UIT-.

Del mismo modo, sostiene que las excepciones a las que hace referencia el párrafo en mención se relacionan con la televisión diferente a la tradicional, como por ejemplo la IPTV, que a pesar de tener un contenido audiovisual no se haya regulada por la CNTV. Por lo tanto, considera necesario definir qué se entiende por televisión y qué no abarca dicho concepto, a fin de resolver la controversia planteada."

⁷ Constitución Política de Colombia. ARTÍCULO 76. Establecía que : "La intervención estatal en el espectro electromagnético utilizado para los servicios de televisión, estará a cargo de un organismo de derecho público con personería jurídica, autonomía administrativa, patrimonial y técnica, sujeto a un régimen legal propio. Dicho organismo desarrollará y ejecutará los planes y programas del Estado en el servicio a que hace referencia el inciso anterior."

La descripción plasmada en los anteriores párrafos, tiene como fin ilustrar el astillado y lento caminar que ha tenido la regulación en materia de televisión por suscripción en Colombia, que representa un grave problema jurídico en materia de protección a los derechos de los usuarios, pues dicha regulación debería constituirse en el límite a las posiciones abusivas de los proveedores en los contratos de adhesión, que involucra a millones de Colombianos que en tanto son protegidos por el Acuerdo CNTV 011 de 2006, expedido por una entidad ya extinta, que en el entendido de este documento no garantiza los derechos de indemnización ni restitución a que tienen derecho los usuarios, y que van envueltos en todo contrato conmutativos.

Es en este sentido, en el que la comisión de regulación de comunicaciones cuenta con una oportunidad histórica para integrar la protección de los derechos de los consumidores del servicio de televisión por suscripción en el llamado régimen de protección a los usuarios de los servicios de comunicaciones, como efectivamente se plantea en el proyecto publicado, y por tanto se solicita que dicha intención permanezca inmóvil, pues en las circunstancias actuales y después de lo descrito no es justificable jurídicamente, contar con dos regímenes sobre servicios tan homogéneos, en donde se privilegió un servicio sobre otro y en donde las condiciones de compensación, indemnización y demás efectos del incumplimiento contractual sean tan disimiles.

Lo anterior, tiene sustento en que el artículo 16 del Acuerdo CNTV 011 de 2006, establece que el operador puede suspender la prestación del servicio por causa de la mora del suscriptor o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, permitiendo en todo caso que el proveedor pueda pedir el cumplimiento del contrato o la terminación del mismo de forma unilateral si de esa forma se pactó en el contrato, en cualquier caso permitiendo además el cobro por sumas que se encuentren pendientes incluida la de permanencia mínima, la cual en dicho régimen además se destaca como sanción.

Lo descrito, no es más que el derecho que corresponde a las partes en condiciones normales en todo incumplimiento de un contrato bilateral, no obstante lo dicho, las mismas condiciones no aplican para el suscriptor, pues no solo no aplica pena alguna para el proveedor por su incumplimiento, sino que además el artículo 17 del mismo acuerdo establece que cuando se interrumpa el servicio (es decir cuando se incumpla el contrato por parte del operador) se descontaran los cargos correspondientes al periodo en el que estuvo suspendido, siempre y cuando este supere las dieciséis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Lo anterior significa, que el operador por cada 24 horas de servicio diario, le es permitido incumplir 15 horas con 59 minutos sin que por ello el suscriptor tenga derecho a recibir si quiera una restitución. En otras palabras la regulación le concede al suscriptor la protección de menos de 9 horas de su servicio, por las que ha pagado 24, vulnerando el principio de conmutatividad del contrato. Esto, entendiendo que en el evento en el que los

operadores de televisión por suscripción dieran cumplimiento al principio de información, (plasmado en el numeral 2,4 del artículo segundo del proyecto discutido) e informaran a los suscriptores de esta desproporción en las prestaciones, el suscriptor seguramente no suscribiría el contrato desde un inicio en estas condiciones.

En este sentido el artículo 17 del Acuerdo 11 de 2006, deslegitima no solo la teoría del servicio público, en la que se establecen como principios esenciales la continuidad, regularidad y uniformidad del servicio, alentando el incumplimiento y baja calidad en el mismo, sino que también viola las condiciones de equilibrio contractual, pues en todos los contratos bilaterales, la ley le otorga a las partes la posibilidad de escoger en caso de incumplimiento, una de dos alternativas, la resolución del contrato o el cumplimiento del mismo, siempre con indemnización de perjuicios, los cuales pueden ser pactados anticipadamente mediante la denominada cláusula penal pecuniaria.

Considerando las situaciones que pueden florecer en los llamados contratos de adhesión, especialmente en los contratos masivos de televisión por suscripción, en donde una de las partes cuenta con una posición dominante respecto de la otra, surge la necesidad de la intervención del Estado, que en ciertos casos supone una limitación a la autonomía de la voluntad privada, pero que se encuentra justificada en la mejora de la prestación del servicio y la protección integral de los usuarios.

Es evidente que los contratos de televisión por suscripción en Colombia, enmarcados dentro de las llamadas TICs (Tecnologías de la información y las comunicaciones) se pueden clasificar objetivamente dentro de los llamados contratos por adhesión⁸, en el entendido que la prestación masificada de este servicio público, ha dejado atrás el concepto de los contratos por negociación⁹, cuya aplicación en las condiciones actuales excede toda lógica y proporción.

No obstante lo anterior, no es apropiado pensar que por el uso de dicha modalidad, el contrato haya perdido su esencia, naturaleza, sus elementos o peor aún que no puedan denominarse como verdaderos contratos¹⁰, como alguna postura de la doctrina lo

⁸ "En cambio, denominamos contratos de adhesión o contratos por adhesión a todos aquellos en que existe una previa pre redacción unilateral del contrato que es obra de una de las partes contratantes, por medio de formularios, impresos, pólizas o modelos preestablecidos y a la otra solo le es permitido declarar su aceptación o eventualmente su rechazo" LUIS DIEZ PICAZO. (1993). Fundamentos del derecho civil patrimonial I introducción teoría del contrato. MADRID: CIVITAS Pág. 130)

⁹ "El mecanismo tradicional ideado por el derecho para hacer posible el tráfico en intercambio de bienes y servicios es la institución central del contrato, que la doctrina define como acuerdo de voluntades, al que, para coordinar intereses en conflicto, llegan libremente dos o mas personas que se encuentran situadas en un plano de igualdad. Este paradigma de contrato al que se puede denominar contrato por negociación, es el resultado de una serie de tratos preliminares, conversaciones, discusiones y forcejeos, que plasman finalmente en declaraciones concordes". - *Ibidem* Pág. 139

¹⁰ "Ahora bien, si desde el punto de vista de su naturaleza jurídica no puede negarse que los contratos de adhesión sean verdaderos contratos, es preciso resaltar la diferencia existente en el procedimiento de formación del contrato y extraer de ellas importantes consecuencias jurídicas. Estas consecuencias no inciden en orden a los presupuestos o requisitos del contrato. Al contrato de adhesión se aplica el régimen general en materia de capacidad, de vicios de la voluntad, etc. Igualmente queda sometido al régimen general en orden a su eficacia." - *ibidem* Pág. 325

asegura.¹¹

Contrario a esto, el contrato de televisión por suscripción conserva su naturaleza y elementos, especialmente su carácter conmutativo, el cual no puede desconocerse bajo ningún criterio, pues como es sabido *“la distribución y el intercambio de bienes y de los servicios, debe realizarse sobre los postulados de justicia conmutativa (...) debe guardarse el mayor equilibrio posible entre las prestaciones.”*¹²

Por otra parte, y aunque, pareciera que el contenido del contrato de televisión por suscripción no se origina en la autonomía de la voluntad privada, es claro que el consentimiento concebido por las partes se perfecciona cuando el suscriptor se adhiere a las condiciones señaladas por el proveedor, que no podrán ser otras que las surgidas de una autonomía entendida en el marco del *“poder otorgado por el Estado a los particulares para crear, dentro de los límites legales, normas jurídicas para la autorregulación de sus intereses”*¹³. Entendiendo entonces que la obligatoriedad de las partes respecto a dichos contratos radica en una norma de grado superior al contrato, que limita en este sentido la autonomía de la voluntad privada.¹⁴

En este orden de ideas, en los contratos de televisión por suscripción, se hace necesario que la autonomía de la voluntad privada sea limitada mediante la concesión del poder regulatorio que le otorga el ordenamiento jurídico a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en algunos aspectos a la Autoridad Nacional de Televisión), entendiendo que *la potestad normativa atribuida a las comisiones de regulación es una manifestación de la intervención estatal en la economía –una de cuyas formas es precisamente la regulación- cuya finalidad es corregir las fallas del mercado, delimitar la libertad de empresa, preservar la competencia económica, mejorar la prestación de los servicios públicos y proteger los derechos de los usuarios.*¹⁵

En consideración a estas potestades, es deber de los entes estatales (CRC y ANTV) encargados de regular las condiciones contractuales de este servicio, el fijar un marco regulatorio que impida el menoscabo que puedan originar algunos pactos o contratos de los particulares, aunque en ellos intervenga la voluntad del mismo sujeto afectado. Sin perder de vista la *“tendencia a la protección del interesado más débil y ello, ante todo, por*

¹¹ “la llamada teoría de los contratos de adhesión” esta teoría niega que los contratos llamados de adhesión sean verdaderos contratos. Por lo menos, niega que sean semejantes a los contratos definidos y descritos en la teoría general. Quien acepta unas cláusulas unilateralmente prerredactadas y establecidas con carácter inmodificable no presta un genuino consentimiento contractual, sino que se limita a llevar a cabo un acto de adhesión” – *Ibíd*em Pág. 324

¹² *Ibíd*em Pág. 74

¹³ Corte Constitucional – Sentencia de Constitucionalidad C-186 del 16 de Marzo de 2011
M. P: Humberto Antonio Sierra Porto

¹⁴ LUIS DIEZ PICAZO. (1993). Fundamentos del derecho civil patrimonial I introducción teoría del contrato. MADRID: CIVITAS Pág. (125)

¹⁵ Corte Constitucional – Sentencia de Constitucionalidad C-186 del 16 de Marzo de 2011

*indiscutible exigencia de la justicia conmutativa*¹⁶

Que al analizar los postulados regulatorios vigente en materia de contratos de televisión por suscripción en Colombia, específicamente en materia de los efectos originados por el incumplimiento de las partes, se encuentra que las disposiciones afectan la naturaleza conmutativa¹⁷ del contrato, considerando que mientras el incumplimiento del suscriptor da derecho al proveedor a exigir la totalidad de la prestación debida más la indemnización de perjuicios pactada en una cláusula penal pecuniaria¹⁸, el incumplimiento del proveedor ni siquiera le da el derecho al consumidor de exigir la totalidad de la prestación esperada y mucho menos el reconocimiento de perjuicios mediante la aplicación de la cláusula penal a favor de este último.

Lo anterior supone la necesidad de un desarrollo normativo que permita la restitución integral de las prestaciones en el evento del incumplimiento por cualquiera de las partes y la bilateralidad de las cláusulas penales pecuniarias o la prohibición de las mismas, como ha sucedido recientemente en el también contrato de TICs referente a la telefonía móvil celular y en opinión de este ciudadano, dicha posibilidad se logra en el proyecto de resolución publicado por la comisión para comentarios.

Es por esto que mediante el presente escrito, como se ha realizado en ocasiones anteriores (consulta radicada con No. 201570830 del 10/07/2015) se manifiesta que es urgente la expedición de un nuevo acto administrativo que regule el tema, pues la regulación actual en materia de televisión por suscripción, especialmente el acuerdo CNTV 11 del 24 de noviembre de 2006 "*Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción*", que pretende equilibrar la relación desigual que surge entre suscriptores y proveedores, (entendiendo la posición dominante de estos últimos) a criterio de la investigación realizada, no se considera suficiente ni siquiera para garantizar el concepto de *restitución*¹⁹, que es el criterio básico desde el cual debe partir toda reparación ocurrida en una situación de incumplimiento contractual.

Dicha situación se complica aún más cuando la misma norma en casos de incumplimiento contractual, concibe solo en algunos eventos (que por cierto dependen del mismo contrato

¹⁶ LUIS DIEZ PICAZO. (1993). Fundamentos del derecho civil patrimonial I introducción teoría del contrato. MADRID: CIVITAS Pág. (132)

¹⁷ "son conmutativos todos aquellos en los que cada una de las partes tiene en cuenta la adquisición de un equivalente de su prestación, pecuniariamente apreciable y bien determinado desde el momento mismo de la celebración del contrato" - Ibidem Pág. 84 y 85"

¹⁸ "aquella prestación que el deudor se compromete a satisfacer al acreedor para el caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso de la obligación principal, así pues por este medio se constriñe al deudor de forma mas fuerte a cumplir correctamente su prestación, finalidad que resulta clara y evidente en aquellos casos en que la pena se debe además de la obligación principal."(Jesús María Lobato de Blas. (1974). La cláusula penal en el derecho español. Pamplona : Ediciones universidad de Navarra S.A. Pág. 26

¹⁹ CARNELUTTI, Teoría general del derecho, Pag 63. Resulta más técnico el termino restitución que el de reparación, porque aquel supone el restablecimiento de la situación anterior a la infracción mediante la entrega de un interés, a ser posible, idéntico al destruido; en tanto que esta última da más la idea de un interés compensador del destruido, es decir distinto.

redactado por el proveedor) el reconocimiento de penas²⁰ que en todo caso aplicaran integralmente a favor de los operadores en caso de incumplimiento del suscriptor, como es el caso de la permanencia mínima.

La anterior apreciación, permite concluir que las cláusulas de permanencia mínima, (que en última instancia se constituyen en cláusulas penales por ser una tasación anticipada de perjuicios) en materia de televisión por suscripción como están concebidas actualmente en el acuerdo 11 de 2006, riñen con lo consagrado en el numeral 1 del artículo 95 constitucional, ya que legitiman el abuso de un derecho que les concede un acto administrativo.

Lo afirmado, se sustenta en el siguiente razonamiento:

El acuerdo CNTV 11 de 2006, deslegitima uno de los derechos propios del usuario (reconocido en el numeral 4.5 del artículo 4 del proyecto de resolución publicado por la CRC) y es la posibilidad que tiene el consumidor de servicios de televisión por suscripción, de terminar unilateralmente el contrato en caso de falta de disponibilidad del servicio (incumplimiento contractual). Esta posición, contraría la teoría del equilibrio contractual, pues mediante regulación amparada por el Estado, se impone una carga a la parte más débil y vulnerable del negocio jurídico, al derogar su derecho vía acto administrativo. Mientras que por el contrario agudiza la posición dominante del operador al dejarle intactos sus derechos de terminación unilateral frente al incumplimiento en el pago del precio mensual por aprovechamiento del servicio.

De lo anterior se desprende que en este escenario, el operador cuenta con acceso irrestricto frente a los derechos reconocidos en el artículo 1546 del código civil, pues respecto al incumplimiento de la contraparte, este podrá exigir una compensación integral compuesta de una restitución²¹ que se refiere al pago de las cuotas que se derivan por la prestación del servicio efectivamente prestados, esto es en palabras de Carnelutti, a restituir un interés idéntico al destruido. Pero por otra parte también tendrá derecho a una indemnización por los perjuicios causados, que se consolidan en los intereses de mora y a su vez en los perjuicios que pacte anticipadamente mediante una cláusula penal (permanencia mínima).

Por otro lado al consumidor, no solo se le limita su derecho a terminar el contrato por el incumplimiento del operador, sino que groseramente se le desconoce el derecho a una compensación integral. Esto teniendo en cuenta, por una parte, que la restitución que se reconoce, se encuentra condicionada a una falta de disponibilidad del servicio de más de

²⁰ David Suarez Tamayo, Cláusula de multas y penal pecuniaria, primera edición 2014 , pag 19. *La penal pecuniaria es una estimación anticipada, pero no definitiva de perjuicios, es decir, tiene carácter resarcitorio, indemnizatorio, de garantía,*

²¹ CARNELUTTI, Teoría general del derecho, Pag 63. Resulta más técnico el termino restitución que el de reparación, porque aquel supone el restablecimiento de la situación anterior a la infracción mediante la entrega de un interés, a ser posible, idéntico al destruido; en tanto que esta última da más la idea de un interés compensador del destruido, es decir distinto.

16 horas diarias, entendiendo que el operador podrá incumplir en más de 15 horas de servicio (cifra que representa un porcentaje mayor al 50% de las prestaciones del contrato), sin que se reconozca restitución alguna de dicho incumplimiento.

En este sentido, las condiciones en materia de compensación integral que tiene el consumidor bajo los postulados de la regulación actual (acuerdo CNTV 11 de 2006), ofrecen las condiciones idóneas para la germinación del abuso del derecho que pueden impunemente ejercer los operadores del servicio de televisión por suscripción respecto a las condiciones de calidad y continuidad del servicio público, pues el amparar fallas equivalentes a más del 50% sobre el total del servicio contratado, no solo trae como consecuencia un incentivo al abuso, y un gran impacto en la calidad del mismo, sino que también implican un atentado contra los literales a) y c) del artículo 25 del mismo acuerdo CNTV 11 de 2006, pues con dichas condiciones se impone al consumidor una renuncia anticipada a sus derechos a ser compensado integralmente e implican un desconocimiento o limitación de las obligaciones propias del operador del servicio de televisión.

Pero lo más preocupante del tema, radica en el exagerado desequilibrio contractual que además de lo expuesto representa la posibilidad que le otorga la regulación al operador, al concederle la posibilidad de pactar cláusulas de permanencia mínima, desbordando todas las proporciones del abuso, en el entendido en que además de limitar y condicionar los derechos de restitución que tiene el usuario frente al incumplimiento, la regulación concede al operador la posibilidad de pactar unilateralmente cláusulas penales en caso de incumplimiento.

Respecto a la expresión "unilateralmente" hago referencia a que en el acuerdo 11 de 2006, no consta el principio de información que se plantea en el proyecto publicado por la CRC, ni mucho menos todas las garantías que trae la resolución CRC 3066 de 2011 en materia de cláusulas de permanencia mínima, como lo es la obligación asignada al operador de ofrecer los planes al futuro suscriptor especificando el valor del plan con o sin permanencia mínima, dándole así la posibilidad al consumidor de tomar una decisión informada. En este sentido el operador se limita a comercializar sus productos exclusivamente con cláusulas de permanencia mínima, sin dejar otra opción al consumidor y consolidando la posibilidad de pactar unilateralmente una cláusula penal, sin que el consumidor tenga la misma posibilidad frente al incumplimiento generado por el operador.

Siendo así la situación enmarcada en la regulación actual, solo puede proponerse una de dos alternativas, o se elimina la facultad que tienen los operadores de imponer cláusulas de permanencia mínima como ha sucedido en el servicio de telefonía celular, o se debe proceder a equilibrar las cargas contractuales concediendo por regulación una penalidad por falta de disponibilidad del servicio imputable al operador.

Que para la investigación jurídica que se ha adelantado en la materia, es un gran alivio lo

consagrado en el proyecto presentado, pues constituye un gran avance respecto a las materias problemáticas señaladas, entendiendo que la regulación propuesta plantea en su anexo 1, una compensación que deberá hacer de forma automática el operador de los servicios de comunicaciones (entre ellos la televisión por suscripción) por la falta de disponibilidad del servicio, después de las dos horas y media (2,5) continuas o discontinuas que se den dentro del mes de facturación, sin perjuicio de la facultad que tiene el consumidor de terminar el contrato o de exigir su cumplimiento forzado.

Lo anterior, resuelve el grave problema respecto a la limitación que tienen los usuarios actualmente en materia de restitución, reflejado en la aplicación del acuerdo 11 de 2006, pues según lo establecido en el proyecto, se descuenta automáticamente vía factura, los valores equivalentes a la falta de disponibilidad del servicio (esto es restitución), destacando que el proyecto modifica algunos conceptos contenidos en el acuerdo 11 de 2006, que no solo implicaban abuso, sino que desincentivaban la mejora en la continuidad, regularidad y calidad del servicio (principios básicos de la teoría del servicio público), al desconocer la reparación por fallas del servicio.

Lo importante del proyecto es que no se limita a conceder una apropiada restitución por las faltas del servicio, sino que también se preocupa por la respectiva indemnización, la cual regulatoriamente decidió trazar la comisión en una penalidad equivalente a la restitución del doble del valor correspondiente a la falta del servicio imputable al operador, como se puede observar en el proyecto.

El contenido del proyecto permite de esta forma el cumplimiento de los postulados de la ley civil y comercial, especialmente el de conmutatividad que enmarcan todos los contratos bilaterales, eliminando la limitación que tenía el consumidor de ejercer sus derechos constitucionales y legales frente al incumplimiento del operador, como son la posibilidad de terminar unilateralmente el contrato sin que dicha decisión implique el pago de perjuicios al operador y la posibilidad de ser compensado integralmente, incluso en mejores condiciones que las plasmadas en la Resolución CRC 3066 de 2011, en la que se plantea una compensación pasadas las 7 horas continuas o discontinuas en un mismo mes.

Aun cuando, el proyecto logra alcanzar un equilibrio contractual en la materia discutida desde una perspectiva comercial y civil, es importante destacar que las cláusulas de permanencia mínima, aun implican riesgos desde el punto de vista del derecho del consumo, entendiendo que el consumidor debe percibirse como un sujeto ingenuo y vulnerable que claramente no se encuentra en igualdad de condiciones frente a la posición dominante que ostenta el operador (situación ajena para el derecho civil y comercial), y que por tanto debe ser protegido mediante las garantías que sean necesarias.

En este orden de ideas, se reconoce la intensidad de la comisión al exigir a los operadores que en el contenido de las facturas mensuales, se especifique el valor total del cargo por

conexión, la fecha de inicio y terminación de la permanencia mínima y el valor a pagar en el evento en el que decida terminar anticipadamente el contrato, no obstante no se consideran medidas suficientes, teniendo en cuenta que la cláusula de permanencia mínima es un método usado por los operadores, que aprovechándose de la ingenuidad y desconocimiento de la normatividad que tienen la mayoría de los consumidores, logran atarlos a plazos fijos (que en general extienden por un año), para escudar las posibles pérdidas de usuarios que pudieran afrontar de cara a la mala calidad del servicio que ofrecen.

Pero lo anterior, no hace referencia solamente al desconocimiento que tienen los consumidores frente a la normatividad que aplica en materia de permanencia mínima, pues la estrategia comercial de los operadores es tal que los usuarios desconocen aún si, su contrato está atado o no a una penalidad por terminación anticipada, desconocen el valor de la penalidad e incluso desconocen el valor que los operadores cobran a cada usuario por costos de conexión (que en últimas constituye el único fundamento de la cláusula de permanencia mínima), en una violación flagrante del principio de información tan resaltado en el proyecto de resolución que se publica.

Lo más preocupante es que dicha situación no es ajena a la comisión, quien mira impávida y quien fríamente afirma en la parte considerativa de la Resolución 4961 de 2016, que *“los estudios adelantados por la CRC para conocer la percepción y las problemáticas del usuario respecto a las cláusulas de permanencia mínima, entre otros aspectos, evidencian que la mayoría de usuarios desconocen estas cláusulas e ignoran si las han pactado o el monto a pagar por terminación anticipada. En este sentido, se genera un espacio para establecer condiciones regulatorias de transparencia en donde se privilegie la libre elección del usuario y se contribuya al ejercicio más eficiente de sus derechos”*

Es así como la comisión de regulación de comunicaciones, no solo como órgano encargado de regular a favor de los derechos de los consumidores de los servicios de comunicaciones, sino que en cumplimiento de los postulados del artículo 19 de la ley 1341 de 2009 como entidad encargada de promover la competencia y evitar el abuso de la posición dominante es el competente para resolver de tajo esta problemática que esta plenamente identificada, y que claramente atenta contra una competencia transparente fundamentada en la calidad del servicio.

Lo anterior se afirma, teniendo en cuenta el análisis que hace la comisión en la parte considerativa de la Resolución 4961 de 2016, en la que concluye que la única razón por la cual una práctica que atenta claramente no solo contra los derechos del consumidor sino también contra una competencia sana y transparente en el sector de las comunicaciones se reduce a los valores a reconocerse a los operadores por los cargos de acceso (es decir a los costos de instalación del servicio).

Respecto a estos cargos de acceso que cobran los operadores a los consumidores de los

servicios de comunicaciones (entre ellos televisión) la comisión da a entender en la parte considerativa de la Resolución 4961 de 2016, que sus valores no son uniformes, homogéneos, ni técnicamente razonables, y que en últimas dependen del capricho de cada operador el valor que cobran por dicho concepto, expresando lo siguiente:

“Las diferencias que se observan en los valores que los operadores les cobran a los usuarios se podrían explicar por las tecnologías de acceso y por las economías de escala. Sin embargo, algunos operadores con economías de escala cobran valores mas elevados que otros operadores de menor tamaño, aun a pesar de prestar el servicio a través de la misma tecnología. por otro lado, cuando los operadores prestan varios servicios a un mismo usuario, como ocurre cuando adquieren servicios empaquetados, no se encuentra justificación técnica para cobrar valores aditivos por este tipo de servicios, salvo que se usen tecnologías de acceso diferentes, ya que en los demás casos los costos por prestar otro servicio son marginales. (...) Adicionalmente, la CRC también evidencio valores altos para remunerar el cargo por conexión, los cuales no corresponden a costos eficientes, incrementando así la barrera o costo de cambio para los usuarios antes de finalizar la cláusula de permanencia mínima.”

Es de esta forma, como mediante el presente documento se manifiesta que el amparo exclusivo que la clausula penal pecuniaria tiene en el reconocimiento de cargos por conexión que cobran los operadores por la instalación del servicio, es atentatorio contra los postulados del derecho del consumo, puesto que frente al reconocimiento abierto de los riesgos y las arbitrariedades cometidas por los operadores que constituye este factor, la comisión decide cobijar esta practica e ir en protección de los operadores en vez de la protección que debe hacer de los derechos del consumidor. Esto es una violación a los postulados que ha jurado proteger la comisión en el ámbito de la ley 1341 de 2009.

El concluir que la no existencia de agentes en el mercado capaces de sustituir el servicio que prestan los operadores por cargos de conexión es una razón arto poderosa para cobijar las clausulas de permanencia mínima, aun entendiendo que implican un riesgo para los millones de usuarios del servicio no es coherente con los postulados que protege esa comisión.

De igual forma su afirmación realizada en la Resolución 4961 de 2016, en la que manifiesta que *“actualmente, debido a la necesidad de los proveedores de garantizar la calidad del servicio, un cambio de proveedor se traduce para el usuario en la instalación de una nueva red en su predio, la cual el usuario no puede disponer ni utilizar con otro proveedor, situación que puede representar un costo para el usuario”* es el reconocimiento de un problema que debe resolverse regulando los cargos de conexión vía tarifa y no

limitarse a ocultar el problema mediante cláusulas de permanencia mínima. Pues si los cargos de conexión como se mencionan se consolidan en una estimación caprichosa que hacen los operadores, no puede la comisión establecer que se pagaran vía permanencia mínima, mucho mas entendiendo que en la mayoría de veces los consumidores no son consientes de las condiciones ni montos de dicha penalidad.

Por constituir los cargos de conexión uno de los elementos que integran el servicio de comunicaciones, dicho ítem debe de incluirse dentro de la tarifa y así lograr que sean solo los criterios de calidad los que definan las decisiones del consumidor.

Respecto a lo anterior es importante señalar que el cobro de dichos cargos mediante tarifa no constituye una barrera para el acceso al servicio, pues como ha sucedido en el servicio de telefonía celular los operadores en la competencia leal y transparente que hagan por sus clientes, mejoraran cada vez mas los precios de planes y tarifas, para que al final el cliente logre mediante una autorregulación del mercado (mediante precios competitivos), una buena tarifa (que incluya costos de acceso) y una mejor calidad del servicio, amparada en la libertad de escoger el operador de su preferencia sin encontrar limitada su decisión de consumo por los llamados cargos de acceso.

En este sentido y por considerarse incongruente con lo estipulado en el numeral 6.7 del artículo 6 del proyecto publicado por la comisión, se solicita que la prohibición que se ha aplicado específicamente para el servicio de telefonía móvil en materia de cláusulas de permanencia mínima se extienda para todos los servicios de comunicaciones, pues aun cuando del análisis del proyecto se entiende que los consumidores tendrían la posibilidad de tomar una decisión informada respecto a la aceptación o no de los planes elegidos con o sin cláusulas de permanencia mínima (por constituirse en una obligación de los operadores el informar los beneficios y condiciones de cada opción), es claro que en la ejecución de las estrategias comerciales que implementan estos operadores, se omite el cumplimiento regulatorio señalado en esta materia.

En el evento en el que la comisión no encuentra eco en esta solicitud de prohibir la cláusula de permanencia mínima para todos los servicios de comunicaciones, se solicita que en ese caso, se implementen mayores medidas de control, con el fin de dar cumplimiento al principio de información, que le permitan al consumidor de una forma reforzada, conocer sus derechos en esta materia. Estas medidas adicionales deberán ser verificables, es decir deberá quedar constancia para que en el evento de incumplimiento por parte de los operadores, existan pruebas y méritos para iniciar las acciones sancionatorias respectivas.

Por lo tanto se solicita que adicional a las exigencias realizadas en el artículo 12 del proyecto publicado, se adicione que en el evento en el que el operador haya reconocido compensaciones por falta de disponibilidad del servicio, dichas compensaciones

aparezcan discriminadas en la factura y se manifieste en dicho documento que por incumplimiento del operador, el consumidor tendrá derecho a terminar el contrato de forma unilateral, sin que a dicha terminación se le aplique el cobro de permanencia mínima alguna.

En igual sentido se solicita adicionar a la cláusula 12 del proyecto, que en la misma forma en que los operadores utilizan el servicio de televisión para informar a los consumidores que se encuentran atrasados en la factura, también comuniquen por este mismo medio los valores que por compensación automática (al igual que sucede en el servicio de telefonía celular mediante mensaje de texto) han sido reconocidos por faltas de disponibilidad del servicio manifestando a su vez la posibilidad que tienen de terminar el contrato sin el pago de permanencia mínima.

Dicho anuncio deberá realizarse en la misma proporción, frecuencia y usando los mismos colores con los que informan al consumidor sobre el vencimiento y atraso en las facturas.

De esta forma se lograra obtener una mayor transparencia en la aplicación del principio de información en el nuevo régimen de protección a los usuarios de servicios de comunicaciones planteado por la comisión.

Finalmente y considerando que el servicios de televisión cuenta con unas características *sui generis* que lo diferencian de los demás servicios de comunicaciones es pertinente advertir que el anexo 1 del proyecto de Resolución se limita a retomar en materia de compensación los mismos postulados señalados en la resolución CRC 3066 de 2011, sin realizar el análisis pertinente respecto de los escenarios propios del nuevo servicio que integran (televisión) al régimen, en materia de compensación.

En este orden de ideas se solicita la incorporación en el nuevo régimen, especialmente en el anexo No. 1, de dos escenarios propios del servicio de televisión por suscripción que no se han tenido en cuenta y que implican situaciones que frente a su incumplimiento deberían ser objeto del reconocimiento de una compensación integral en los términos señalados en el desarrollo del presente documento (restitución e indemnización de perjuicios).

Con estos escenarios se refiere en primer lugar al servicio de pay per view (PPV), un escenario particular del servicio de televisión por suscripción, el cual se ha desarrollado como un servicio adicional al plan contratado de televisión, pero que a todas luces debe ser objeto de regulación, amparando al consumidor frente a los abusos que pueden derivarse de la posición dominante de los operadores.

En este sentido la comisión es la llamada para que vía regulación logre la protección integral de los derechos de los consumidores del servicio de televisión en esta materia, especialmente en lo referente a la compensación. Lo expuesto teniendo en cuenta la

información que consta en poder de la Autoridad Nacional de Televisión sobre las constantes quejas hechas por usuarios que después de pagar por una película determinada no logran tener acceso para el disfrute de la misma.

Respecto a este tema, el procedimiento que se agota actualmente en esta materia, es que una vez pagado por el servicio y no recibir la película que fue solicitada, el usuario debe comunicarse con la línea de atención para reportar el problema y al cabo de varios minutos de espera para ser atendido, se procede a la asignación de un procedimiento que el consumidor debe realizar en su equipo para que en muchas ocasiones se manifieste finalmente que la película no puede ser presentada y por tanto se procede a la devolución del dinero que pago por ella.

Frente al caso concreto no hay regulación clara en materia de compensación, la cual es imperativa, teniendo en cuenta por un lado que la compensación que se realiza por la no prestación del servicio no se reconoce de forma automática, situación que desalienta a muchos usuarios frente a la posibilidad que tienen de presentar quejas en la línea de atención al cliente, considerando que la mayoría de las películas que se solicitan mediante este sistema son de contenido exclusivo para adultos y por tanto y atendiendo a la protección de su privacidad e intimidad, desisten de su queja.

Por otra parte, en el evento de incumplimiento por parte del operador respecto al servicio PPV, lo que el operador reconoce al consumidor es una restitución y no una compensación integral, pues la devolución del dinero pagado anticipadamente no implica el reconocimiento de una indemnización que resarza los perjuicios causados, los cuales deberá probar el consumidor en juicio para lograr su reconocimiento.

Considerando el escenario descrito, se solicita que se incluya dentro del contenido regulatorio del anexo No. 1, una compensación automática que restablezca los derechos de restitución e indemnización (compensación), la cual en congruencia con el contenido del proyecto publicado, deberá ser equivalente al doble del valor pagado por cada película que compre el consumidor y que no pueda disfrutar por cuestiones no imputables a él.

Por otra parte, se considera que existe otra causal propia del servicio de televisión por suscripción, que debe ser objeto de compensación en el caso de incumplimiento contractual, y que se encuentra amparada en el artículo 1618 del código civil colombiano, que establece que conocida claramente la intención de los contratantes, debe estarse a ella más que a lo literal de las palabras.

Con lo anterior se hace referencia a aquellos casos en los que el consumidor del servicio de televisión por suscripción, escoge contratar el servicio con un operador determinado, por la única razón que entre los canales de la parrilla que ofrece, se encuentra un canal específico, aquel canal en el que se fundamenta la razón de su decisión de consumo, y por lo cual el consumidor accede a suscribir una cláusula de permanencia mínima.

En la regulación actual, no hay un pronunciamiento que determine el medio probatorio que logre demostrar la intención del consumidor de forma previa a la suscripción del contrato, respecto a este asunto. Razón por la cual todo lo expuesto se reduce a una cuestión probatoria, en donde la carga la tendrá el suscriptor.

En este orden de ideas es necesario que la comisión proceda a regular sobre el tema, con el fin de garantizar integralmente la protección de los derechos de los consumidores del servicio de televisión, específicamente en el evento en el que la intención de un consumidor en celebrar un contrato, sea exclusivamente el interés que tiene de obtener un solo canal de la parrilla. Pues en el evento en el que el operador decida eliminar unilateralmente dicho canal de la parrilla de programación, el consumidor afrontará un perjuicio que no debería estar obligado a soportar, el cual radica en la desaparición de uno de los elementos determinantes en el contrato, elemento que impulsa su suscripción desde un principio, este elemento radica en la causa.

En desarrollo de lo anterior, y para resolver la problemática jurídica planteada, es necesario que en primera instancia y como complemento al proyecto publicado por la comisión, se establezca la obligación a los operadores de adicionar en la parte del contrato en donde se describe la solicitud del servicio, un espacio en el que el futuro suscriptor pueda establecer que la causa que motiva la suscripción de su contrato se encuentra en el disfrute que el servicio le ofrece sobre un canal en particular, el cual deberá quedar claramente especificado.

De esta forma, el consumidor desde el origen de su relación contractual podrá especificar claramente la causa de su decisión de consumo, contando con solido material probatorio que demuestre el perjuicio que el consumidor afrontara en el caso en el que el operador proceda a eliminar unilateralmente dicho canal.

En este orden de ideas y teniendo como previo el anterior razonamiento, se solicita a la comisión que proceda adicionar en el proyecto publicado, la posibilidad que se concede al consumidor del servicio de televisión, de terminar unilateralmente el contrato de televisión por suscripción, sin que le sea imputable la penalidad por permanencia mínima, cuando el operador unilateralmente elimine de la parrilla, el canal que se constituía en la causa de la decisión de consumo de un suscriptor determinado, para lo cual el consumidor requerirá el documento en el que así lo haya expresado.

Lo anterior lleva a analizar la necesidad de constituir una nueva causal por incumplimiento contractual, que al amparo de la ley civil y comercial, (expuesta ampliamente) requerirá siempre de una compensación integral, que en el caso concreto se satisface completamente con la sola indemnización, puesto que en dicho evento no hay lugar a prestación alguna que deba ser restituida.

Por lo anterior, se solicita a la comisión adicionar una nueva causal de compensación al anexo 1 del proyecto publicado, en el que se garantice, la adecuada compensación en esta materia que es exclusiva del servicio de televisión por suscripción, determinando que en el evento en el que el operador unilateralmente elimine un canal de la parrilla y dicho canal coincida con la decisión de consumo de algún consumidor, independientemente de la posibilidad que tiene el consumidor de terminar el contrato unilateralmente sin hacerse acreedor a cláusula de permanencia mínima, deberá reconocérsele una compensación por perjuicios equivalente al valor de una mensualidad del plan contratado.

Siempre se deberá especificar que en todos los casos y como requisito previo, el consumidor deberá haber estipulado previamente a la celebración del contrato que el canal eliminado de la parrilla se constituía en la causa de su decisión de consumo.

Nuevamente agradezco su atención e intención por mejorar las condiciones de los consumidores del servicio de televisión por suscripción y espero que los aportes presentados sean apreciados para alcanzar condiciones más equilibradas y equitativas en las relaciones contractuales que den plena aplicación al principio de conmutatividad en estos contratos de adhesión, logrando así la mejora en los derechos de millones de colombianos, y dando un gran paso frente a la calidad del servicio.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de su respuesta respecto de las observaciones planteadas.


NOTIFICACIONES

Se recibirán en la avenida 9ª norte No. 21n-19, apt 302, Edificio la Loma en la ciudad de Santiago de Cali.

Correo electrónico: Carvajal.ecarvajal@gmail.com

Teléfono: 3113247035

Atentamente,



EDISON CARVAJAL MARTINEZ

Ciudadano

cc. 16535868 de Cali