

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **5151** DE 2017

"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifican los artículos 2.1.3.2, 2.1.10.3. y 2.1.10.5 del Capítulo 1 del Título II y se adiciona un formato al Anexo 2.3. del Título "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, así como expedir el régimen jurídico de protección aplicable a los mismos¹.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012, *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, se predicán del servicio de televisión. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de este, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que tiene 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.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y atendiendo a dichas facultades, fue expedida la Resolución CRC 5111 de 2017, *"Por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, se modifica el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, la cual entra en vigencia el 1 de septiembre de 2017.

Que de conformidad con el artículo 3 de la Ley 1480 de 2011, una de las expresiones fundamentales de los derechos de los usuarios consiste en la garantía de recibir información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación.

Que mediante la Resolución CRC 4625 de 2014, *"Por la cual se establecen los modelos de contrato único y de las condiciones generales, de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"*, la CRC estableció el modelo de contrato para la prestación de servicios móviles en modalidad postpago y definió el documento de condiciones generales del servicio en modalidad prepago.

¹ Ley 1341 de 2009, numeral 1 del artículo 22 y artículo 53.

24

Que posterior a la implementación del modelo de contrato para la prestación de servicios móviles, se adelantaron ejercicios de psicología del consumidor, cuyos resultados concluyeron que se presenta una mejora importante en el formato desde el punto de vista de los usuarios, reconociendo la facilidad de lenguaje y por ende en la lectura del contrato. Por otra parte, se reconoce por parte de las personas que participaron en los ejercicios, que los formatos evaluados manejan un lenguaje claro y cercano, y un tamaño de letra que permite una fácil lectura. Se pudo apreciar que el manejo de títulos introductorios permite una fácil contextualización del tema a tratar, ayudando así a la comprensión y selección de la lectura.

Que la CRC, en ejercicio de sus competencias, específicamente con el propósito de maximizar el bienestar de los usuarios² de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos³, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, llevó a cabo una revisión del contenido y forma, de los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción que actualmente celebran los operadores con sus usuarios, atendiendo a que dichos servicios son de carácter público y deben ser accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo.

Que en el marco del proyecto de simplificación de contratos, tanto de servicios fijos como móviles, la CRC adelantó estudios que involucraron múltiples usuarios de servicios, para lo cual contó con el apoyo especializado de expertos en psicología del consumidor, economía del comportamiento, diseño gráfico y comunicación visual, quienes brindaron su acompañamiento a esta Comisión en la identificación de características de intercambio entre los usuarios y los proveedores de dicho servicio, así como su relación con el proceso de decisión en la contratación de servicios de comunicaciones.

Que a partir de lo anterior, se evidenció que actualmente los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, presentan deficiencias que dificultan al usuario tanto ejercer todos los derechos que le asisten en virtud de la normatividad vigente, como comprender y recordar las condiciones allí dispuestas.

Que el presente proyecto pretende que los contratos de prestación de servicios se conviertan en un verdadero soporte de la relación operador usuario, una herramienta de ejercicio de sus derechos, por lo cual se hace necesario formular reglas específicas relacionadas con el contenido y formato de los contratos de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

Que en consideración a que la presente regulación procura que el usuario tenga siempre su contrato actualizado, resulta necesario realizar una modificación al Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en el capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴, para los casos en que el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas en su contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción.

Que esta Comisión, en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el 28 de febrero de 2017 el proyecto regulatorio *"Por la cual se establece el modelo de contrato único de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, se modifica el artículo 2.1.10.3. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones"*, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes interesados hasta el 17 de marzo de 2017. Adicionalmente, se adelantaron dos mesas de trabajo con el propósito de nutrir el proyecto regulatorio con experiencia tanto de los usuarios como de los operadores de servicios.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. 201720597 del 11 de abril de 2017 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución No. 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia manifestó que *"desde la óptica de la libre competencia económica, esta Superintendencia no tiene*

² De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

³ De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

⁴ Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones"

comentarios frente al Proyecto", a efectos de lo cual agregó que, "resta solo recordar que esquemas regulatorios que faciliten la toma de decisiones racionales e informadas del consumidor, tienen también un efecto favorable para la libre competencia económica, particularmente en mercados como de los que se ocupa el Proyecto. En efecto, entre más información tenga un consumidor respecto de un producto o servicio, mayor es el nivel de exigencia que el usuario puede demandar de los competidores en el mercado, los cuales por su parte, son conscientes de que serán evaluados y preferidos, también con base en la calidad real de los productos o servicios que ofrecen".

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. 1093 del 5 de mayo de 2017, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 24 de mayo de 2017, según consta en el Acta No. 348.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1. Adicionar una Sección al Capítulo 5 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual quedará de la siguiente manera:

"SECCIÓN 2 CONTRATO ÚNICO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA, INTERNET Y/O TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

ARTÍCULO 2.5.2.1. OBJETO. La SECCIÓN 2 del CAPÍTULO 5 tiene por objeto regular el contenido y formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, a fin de garantizar que el mismo constituya una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

El Formato 2.3.2. contenido en el Anexo 2.3 de "Anexos Título II" recoge los principales aspectos de la relación operador - usuario, respetando la autonomía de la voluntad de las partes, en cuanto a la posibilidad de establecer los elementos esenciales del contrato y las condiciones particulares del servicio, las cuales pueden ser elegidas por el usuario y ofrecidas libremente por el operador de acuerdo con la Ley y la regulación.

ARTICULO 2.5.2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las obligaciones contenidas en la presente Resolución serán aplicables a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y a los operadores del servicio de televisión por suscripción, quienes deberán implementar el modelo de contrato incluido en el Formato 2.3.2. del Anexo 2.3. del Título "Anexo Títulos II" de la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTICULO 2.5.2.3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción, deberán adoptar el formato del contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, en los siguientes términos:

2.5.2.3.1. Para nuevos usuarios de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, de acuerdo con las obligaciones previstas en el capítulo 1 del Título II de Resolución CRC 5050 de 2016 o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya.

2.5.2.3.2. Para los casos 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 o; **iii)** cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales."

ARTÍCULO 2. Modificar el artículo 2.1.3.2. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017. Este artículo quedará de la siguiente manera:

"MODIFICACIONES AL CONTRATO. Los operadores no pueden modificar las condiciones acordadas con el usuario, ni pueden imponer o cobrar servicios que no

hayan sido aceptados expresamente por el usuario que celebró el contrato. Si ocurre alguna de estas situaciones, el usuario tiene derecho a terminar el contrato, incluso en aquellos casos en los que el contrato establezca una cláusula de permanencia mínima, sin la obligación de pagar suma alguna por este concepto.

Cuando las modificaciones al contrato sean acordadas con el usuario, a más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuaron, el operador le entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar."

ARTÍCULO 3. Modificar el artículo 2.1.10.3. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017. Este artículo quedará de la siguiente manera:

"SOLICITUD DE OTROS SERVICIOS. *Cuando el usuario solicite la prestación de un servicio distinto al inicialmente contratado, o modifique las condiciones inicialmente pactadas, el operador le entregará copia del contrato actualizado en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar, dentro del periodo de facturación siguiente."*

ARTÍCULO 4. Modificar el artículo 2.1.10.5. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual fue modificado a su vez por la Resolución 5111 de 2017 y entrará en vigencia el 1 de septiembre de 2017. Este artículo quedará de la siguiente manera:

"MODIFICACIÓN DE PLANES. *El usuario tiene derecho a modificar en cualquier momento el plan a través del cual le son prestados los servicios contratados. El nuevo plan le será prestado en el periodo de facturación siguiente al cual presente la solicitud de modificación. Para esto debe presentar la solicitud al menos 3 días hábiles antes del corte de facturación. Si se presenta la solicitud con una antelación menor, la modificación se dará en el siguiente periodo de facturación.*

A más tardar durante el período de facturación siguiente a aquél en que se efectuó la modificación, el operador entregará copia del contrato en medio físico o electrónico (según el usuario elija) con los ajustes que tengan lugar."

ARTÍCULO 5. Adicionar un formato al Anexo 2.3 de "Anexos Título II" de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual quedará de la siguiente manera:

"FORMATO 2.3.2. CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS FIJOS DE TELEFONÍA E INTERNET Y TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los operadores del servicio de televisión por suscripción se encuentran en la obligación de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, el cual aplica para servicios contratados bajo la modalidad postpago.

Únicamente podrán realizarse modificaciones al modelo de contrato contenido en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, la numeración del contrato, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor u operador, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, el diligenciamiento de la cláusula de permanencia mínima y el color del encabezado de cada módulo. Todo contrato o cualquier modificación que el proveedor u operador realice al mismo debe ser presentada a la CRC a través del SIUST. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas o servicios, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores u operadores puedan incluir condiciones que caractericen su servicio u obligaciones de las partes propias de su operación, que en ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del modelo de contrato definido en la presente resolución, caso en el cual dichas disposiciones no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Los espacios diligenciados por el proveedor u operador y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: **i)** Títulos: Calibri tamaño p. 13. **ii)** Textos: Calibri tamaño p. 11 **iii)** Interlineado: automático, y **iv)** Espacio entre caracteres: automático. Igualmente,

se deben preservar las características de los modelos que se definen en el presente Anexo. Los archivos de los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación de servicio estarán disponibles para su descarga en la página web de la CRC: www.crc.com.gov.co

En lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y televisión por suscripción, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración a que algunos proveedores u operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

Las cláusulas denominadas "Larga Distancia (Telefonía)" y "Cláusula de Permanencia Mínima", dispuestas en este formato, solo podrán ser incluidas dentro del contrato cuando las partes lo hayan pactado.

El proveedor u operador deberá mantener disponible la versión actualizada del contrato, así como el registro de las modificaciones que hayan surtido a las condiciones inicialmente pactadas, de modo que el usuario pueda disponer de esta información, en formato físico y/o electrónico, haciendo uso de diferentes mecanismos de solicitud y/o consulta. Deberán incluirse, al menos, los siguientes mecanismos:

- a. Solicitud de copia física o electrónica, a través de cualquiera de los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.
- b. El usuario podrá acceder a su contrato actualizado a través de consulta en la página web del proveedor u operador.

Anexos al contrato:

Para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012 orientado a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, y a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y la normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, los proveedores u operadores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no se puede establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos.

208

PAGO Y FACTURACIÓN

La factura le debe llegar como mínimo 5 días hábiles antes de la fecha de pago. Si no llega, puede solicitarla a través de nuestros Medios de Atención y debe pagarla oportunamente.

Si no paga a tiempo, previo aviso, suspenderemos su servicio hasta que pague sus saldos pendientes. Contamos con 3 días hábiles luego de su pago para reconectarle el servicio. Si no paga a tiempo, también podemos reportar su deuda a las centrales de riesgo. Para esto tenemos que avisarle por lo menos con 20 días calendario de anticipación. Si paga luego de este reporte tenemos la obligación dentro del mes de seguimiento de informar su pago para que ya no aparezca reportado.

Si tiene un reclamo sobre su factura, puede presentarlo antes de la fecha de pago y en ese caso no debe pagar las sumas reclamadas hasta que resolvamos su solicitud. Si ya pagó, tiene 6 meses para presentar la reclamación.

Con esta firma acepta recibir la factura solamente por medios electrónicos

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1 Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales y líneas telefónicas gratuitas.

2 Presente cualquier queja, petición/reclamo o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.

3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo y aplica para internet y telefonía.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Cuando su queja o petición sea por los servicios de telefonía y/o internet, y esté relacionada con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, corte y facturación; usted puede insistir en su solicitud ante nosotros, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la respuesta, 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 su solicitud. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

Cuando su queja o petición sea por el servicio de televisión, puede enviar la misma a la Autoridad Nacional de Televisión, para que esta Entidad resuelva su solicitud.

ACEPTO CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA *

En consideración a que le estamos otorgando un descuento respecto del valor del cargo por conexión, o le diferimos el pago del mismo, se incluye la presente cláusula de permanencia mínima. En la factura encontrará el valor a pagar si decide terminar el contrato anticipadamente

Valor total del cargo por conexión	\$
Suma que le fue descontada o diferida del valor total del cargo por conexión	\$
Fecha de inicio de la permanencia mínima	___/___/___
Fecha de finalización de la permanencia mínima	___/___/___

Valor a pagar si termina el contrato anticipadamente según el mes					
Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...
Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
\$...	\$...	\$...	\$...	\$...	\$...

CAMBIO DE DOMICILIO

Usted puede cambiar de domicilio y continuar con el servicio siempre que sea técnicamente posible. Si desde el punto de vista técnico no es viable el traslado del servicio, usted puede ceder su contrato a un tercero o terminarlo pagando el valor de la cláusula de permanencia mínima si esta vigente.

LARGA DISTANCIA (TELEFONÍA)

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique, para lo cual debe marcar el código de larga distancia del operador que elija.

COBRO POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO

En caso de suspensión del servicio por mora en el pago, podremos cobrarle un valor por reconexión que corresponderá estrictamente a los costos asociados a la operación de reconexión. En caso de servicios empaquetados procede máximo un cobro de reconexión por cada tipo de conexión empleado en la prestación de los servicios.

Costo reconexión: \$ _____

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos o de los servicios.

Los equipos de comunicaciones que ya no use son desechos que no deben ser botados a la caneca, consulte nuestra política de recolección de aparatos en desuso.

ESPACIO PARA LOS OPERADORES

Espacio para incluir disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones de las partes propias de cada operación. En ningún caso podrán ser contrarias o modificar el texto del contrato, de hacerlo dichas disposiciones no tendrán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE _____ FECHA _____

Consulte el régimen de protección de usuarios en www.crcom.gov.co

Handwritten signature and initials.

ARTÍCULO 6. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. El modelo de contrato de prestación de servicios fijos de telefonía, internet y/o televisión por suscripción, en las condiciones previstas en la presente resolución, deberá ser implementado por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por los operadores del servicio de televisión por suscripción, a partir del 1 de enero de 2018.

ARTÍCULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario oficial, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

08 JUN 2017

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA
Presidente


GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTO
Director Ejecutivo

11000-2-6
C.C. 05/05/2017 Acta 1093
S.C. 24/05/2017 Acta 348

Revisado por: Juan Pablo Vásquez 
Elaborado por: Andrés Gutiérrez Guzmán (Líder del Proyecto)/ Camila Gutiérrez Torres/ Brayan Morales/ Patricia Calderón/
Erick Barbosa