

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 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 y 2.1.10.3. 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"

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 pospago 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.

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 [] 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 [] de 2017, período durante el cual se adelantaron [] meses 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. [] del [] 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 Superintendencia Delegada para la Promoción de la Competencia manifestó que [].

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. [] del [] de 2017, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el [] de 2017, según consta en el Acta No. [].

En virtud de lo expuesto,

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"

RESUELVE

ARTICULO 1. OBJETO. La presente resolución 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 adoptado mediante la presente Resolución 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. 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 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:

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.

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 4. Modificar el artículo 2.1.3.2. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual 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 5. Modificar el artículo 2.1.10.3. del capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual 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 6. 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.

Únicamente podrán realizarse modificaciones a los modelos de contrato y condiciones contenidos en el presente Anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor u operador, 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, así como 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.crcm.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 disposiciones específicas para servicios de televisión por suscripción, telefonía o internet, podrán ser incluidas o retiradas del contrato en concordancia con los servicios que solicite el usuario y sean acordados entre las partes.

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, ingresando con su cuenta de usuario.

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 o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

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 más tardar el 1 de septiembre de 2017.

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

XXXXXXXXXXXXX
Presidente

GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo

11000-2-6
C.C. XX/XX/XX Acta XXX
S.C. XX/XX/XX Acta XXX