

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **46 25** DE 2014

"Por la cual se establecen los modelos del 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 COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política¹ dispone que el Estado intervendrá por mandato de la Ley en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, y que de acuerdo con la Ley 1341 de 2009, en aplicación de este mandato constitucional corresponde al Estado intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios².

Que la protección de los derechos de los usuarios es un principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, frente a lo cual el legislador ha sido claro en señalar que a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante Comisión o CRC) corresponde la función de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y, además, que el régimen jurídico de protección al usuario aplicable a los mismos será el dispuesto por la CRC³, en concordancia con el régimen general de protección al consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011.

Que bajo el contexto de la Sociedad de la Información, y de conformidad con lo expuesto en la Decisión CAN 638 de 2006 y en la Ley 1341 de 2009, esta Comisión expidió la Resolución CRC 3066 de 2011 *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*.

Que con posterioridad a la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011, se promulgaron el nuevo Estatuto del Consumidor⁴, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁵ y el Decreto Antitrámites⁶. Aunado a lo anterior, y atendiendo a las competencias asignadas a esta Comisión en materia de televisión por la Ley 1507 de 2012⁷, en el año 2012 la

¹ Artículo 334.

² Artículo 4.

³ De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

⁴ Ley 1480 de 2011.

⁵ Ley 1437 de 2011.

⁶ Decreto Ley 019 de 2012: *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*.

⁷ *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*.

CRC adelantó un análisis preliminar orientado a incorporar las modificaciones requeridas conforme a los desarrollos legislativos referidos, en aras de dar cumplimiento a los fines estatales y procurar un funcionamiento eficiente y democrático de las actuaciones administrativas que se adelanten al interior de los proveedores de servicios de comunicaciones, procurando que sus procedimientos se adecuen y garanticen los derechos de los usuarios con arreglo a esta normatividad.

Que en desarrollo de dicho análisis, en el mes de noviembre de 2012 fue publicada una propuesta regulatoria dirigida a realizar modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011, frente a la cual se recibieron múltiples comentarios de los agentes del sector, que permitieron evidenciar la necesidad de reformular el proyecto regulatorio en el sentido de llevar a cabo, no sólo una actualización normativa, sino también adelantar una revisión integral del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones, con el objeto de atender debidamente las inquietudes de los usuarios, las Entidades de Control, los gremios y los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de manera que se identifiquen las medidas necesarias orientadas a lograr un régimen simple, claro y transparente, de fácil implementación y aplicación, acorde con los principios de protección al usuario y promoción de la inversión, que permita un mejor entendimiento por parte de los usuarios y los proveedores, facilite su aplicación, e incentive que se supriman trámites innecesarios en el marco de la relación usuario-proveedor.

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 esta Comisión en ejercicio de sus competencias, específicamente en aras de maximizar el bienestar de los usuarios⁸ de los servicios de comunicaciones y regular en materia de protección a estos⁹, generando un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, actualmente adelanta un proyecto regulatorio en el marco de la Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en el cual se llevó a cabo una revisión exhaustiva del contenido y forma de los contratos de prestación de servicios provistos a través de redes móviles que actualmente celebran los proveedores 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 adicionalmente esta Comisión adelantó un estudio que involucró a múltiples usuarios de servicios que se prestan por medio de dichas redes móviles, 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 servicios provistos a través de redes móviles, presentan deficiencias que dificultan al usuario, tanto ejercer todos los derechos que le asisten en virtud de la normatividad vigente, como también comprender y recordar las condiciones allí dispuestas.

Que los análisis a los que se ha hecho referencia previamente permiten identificar que, tradicionalmente, el ejercicio de los derechos de los usuarios se fundamenta en las peticiones quejas y recursos, hecho que ha caracterizado la relación entre los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones, priorizando las diferencias sobre los acuerdos que puedan existir, lo que dificulta, por una parte, que los usuarios de servicios de comunicaciones tengan una experiencia satisfactoria, y por la otra, que los proveedores reciban los beneficios de dicha experiencia. De otra parte, el estudio en comento no arroja evidencias de que los contratos, con las características que hoy presentan, sea un verdadero soporte de la relación proveedor-usuario, o que se constituya en 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 los servicios provistos a través de redes móviles, a fin de garantizar que los mismos constituyan una herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

⁸ De conformidad con lo establecido en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

⁹ De conformidad con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009.

Que la anterior actividad implica llevar a cabo modificaciones al Régimen de Protección a Usuarios de Servicios de Comunicaciones contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, las cuales en algunos casos afectarán, además de los servicios provistos a través de redes móviles, la prestación de otros servicios de comunicaciones sometidos al cumplimiento de dicho régimen.

Que en virtud de los artículos 37 y 38 de la Ley 1480 de 2011, las obligaciones del contrato deben ser claras, concretas y completas, señalando que de no ser así, estas son ineficaces, así como que, en los contratos de prestación de servicios no se podrán estipular cláusulas que permitan al proveedor modificar unilateralmente el contrato o presumir la voluntad del usuario.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el literal d) del artículo 10 y el artículo 15 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el proveedor no puede modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en el contrato, es así como no puede imponer tarifas que no hayan sido previamente aceptadas expresamente por el usuario.

Que teniendo en cuenta que la voluntad de los usuarios debe ser expresa, resulta necesario modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en el sentido de eliminar la posibilidad de presumir la voluntad del usuario en casos no expresamente autorizados por la ley así como cuando se empleen mecanismos que inducen o permiten aparentemente deducir directa o indirectamente su voluntad.

Que esta Comisión llevó a cabo un análisis de los plazos aplicables para resolver solicitudes de suspensión, modificación y terminación del contrato, encontrando que estos pueden ser menores de manera que el ejercicio de los derechos de los usuarios no sea limitado por el simple paso del tiempo. Por lo anterior, se establecerán plazos más expeditos en los trámites de terminación o suspensión de los servicios, que permita un ejercicio más ágil del derecho del usuario a elegir si suspende el servicio, modifica y termina su contrato, de tal forma que sus elecciones de consumo y la efectividad de las mismas corresponda más adecuadamente a las necesidades que busca satisfacer y resultan lo más oportunas posibles.

Que en consideración al alto número de suscriptores de servicios provistos a través de redes móviles y las relaciones jurídicas establecidas entre usuarios y suscriptores, la aplicación del nuevo modelo contractual para estos servicios debe respetar la vigencia de dichos acuerdos, por lo cual la medida aplicará para los nuevos contratos que se suscriban y para los que se vayan renovando automáticamente en virtud de la expiración de su término o cuando entre las partes se decida la sustitución de una nueva obligación respecto de otra anterior, la cual queda por tanto extinguida.

Que en el período comprendido entre el 25 de marzo y el 25 de abril de 2014, la CRC publicó para conocimiento y comentarios del sector el proyecto de resolución *"Por la cual se establece el contrato único de prestación de servicios provistos a través de redes móviles, se modifica la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"* y su respectivo documento soporte.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2897 de 2010, esta Comisión una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución SIC 44649 de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la libre competencia, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 6º del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que en cumplimiento del Decreto 2696 de 2004, una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se acogen o no acogen en forma parcial o total las propuestas allegadas y se llevaron a cabo los ajustes pertinentes sobre el presente acto administrativo, los cuales fueron aprobados por el Comité de Comisionados según consta en el Acta No. 946 del 14 de octubre de 2014 y, posteriormente, presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el 22 de octubre de 2014, según consta en Acta 306.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1. OBJETO. La presente resolución tiene por objeto regular el contenido y formato de los contratos de servicios móviles, a fin de garantizar que los mismos constituyan una

herramienta efectiva a disposición del usuario para entender, consultar y hacer respetar sus derechos.

Los formatos adoptados mediante la presente resolución recogen los principales aspectos de la relación proveedor-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 proveedor 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 móviles –PRSTM-, quienes deberán implementar los modelos contractuales incluidos en el Anexo III de la Resolución CRC 3066 de 2011.

PARÁGRAFO. Las modificaciones que se realizan al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones contenido en la Resolución CRC 3066 de 2011, con ocasión de lo previsto en la presente resolución, deberán ser acogidas por todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en lo que les resulte aplicable.

ARTICULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deberán adoptar los formatos de los contratos de servicios provistos a través de sus redes, en los siguientes términos:

3.1. Para nuevos usuarios de servicios móviles, en la modalidad de pospago, de acuerdo con las obligaciones previstas en la Resolución CRC 3066 de 2011 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; y **iii)** cualquier acto que implique la novación de las obligaciones contractuales.

ARTÍCULO 4. Modificar el numeral 11.2 del artículo 11 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"11.2. Entregar al usuario en el momento de la celebración del contrato copia escrita del mismo y de todos sus anexos, a través de medio físico y/o electrónico según elija el usuario, así como de las modificaciones del contrato, cuando a ello haya lugar, durante la ejecución del mismo.

El contrato y sus anexos deben contener las condiciones económicas, técnicas, jurídicas y comerciales que rigen el suministro y uso del servicio o servicios contratados.

En cuanto al valor a pagar, el proveedor debe informar claramente el valor total del servicio, incluidos los impuestos, tasas, contribuciones o cualquier otro cargo a que haya lugar, así como su periodicidad.

Para tal efecto, al momento de la contratación, el proveedor deberá indicarle al usuario lo siguiente: "Señor usuario, en el contrato que le estamos entregando, usted encontrará todas las condiciones que rigen la prestación de su(s) servicio(s) contratado(s), y en cuanto a los valores que usted debe pagar éstos corresponden a (...)".

Para los servicios móviles, deberán emplearse los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación del servicio dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución."

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 13 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 13. CONTENIDO DEL CONTRATO. Los contratos deberán seguir estrictamente los formatos que para el efecto defina la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Hasta tanto se defina el formato aplicable a cada servicio, y sin perjuicio de las condiciones expresamente señaladas en el régimen jurídico de cada

uno de éstos, los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones deben contener lo siguiente:

- a. El nombre o razón social del proveedor de servicios de comunicaciones y el domicilio de su sede o establecimiento principal, nombre y domicilio del usuario que celebró el contrato.*
- b. Servicios contratados.*
- c. Precio y forma de pago.*
- d. Plazo máximo y condiciones para el inicio de la prestación del servicio.*
- e. Obligaciones del usuario.*
- f. Obligaciones del proveedor.*
- g. Derechos de los usuarios en relación con el servicio contratado.*
- h. Derechos del proveedor en relación con el servicio contratado.*
- i. Plan contratado y condiciones para el cambio del mismo, cuando a ello haya lugar.*
- j. Causales y condiciones para la suspensión y procedimiento a seguir.*
- k. Causales y condiciones para la terminación y procedimiento a seguir.*
- l. Causales de incumplimiento del usuario.*
- m. Causales de incumplimiento del proveedor.*
- n. Consecuencias del incumplimiento de cada una de las partes.*
- o. Trámite de peticiones, quejas y recursos –PQRs–.*
- p. Condiciones para la cesión del contrato.*
- q. Condiciones para el traslado del servicio a otro domicilio cuando éste aplique.*
- r. Procedimiento de compensación por falta de disponibilidad del servicio.*
- s. Información al usuario en materia de protección de los datos personales y tratamiento de la información ante el reporte a los bancos de datos.*
- t. Mecanismos obligatorios de atención al usuario.*
- u. Prohibiciones y deberes en relación con el tratamiento de los contenidos ilícitos.*
- v. Información sobre riesgos de la seguridad de la red y forma de prevenirlos.*
- w. Fecha de vencimiento del periodo de facturación.*

PARÁGRAFO 1. *Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán incluir de manera destacada y llamativa, al inicio del contrato, las siguientes cláusulas: Partes del contrato, servicios contratados, precio, mecanismos de atención al usuario, derechos y obligaciones de las partes y trámite de PQRs.*

En ningún caso, los proveedores pueden incluir en el contrato cláusulas relativas a derechos u obligaciones con espacios en blanco o sin diligenciar.

PARÁGRAFO 2. Para los servicios móviles, deberán emplearse los modelos de contrato y de condiciones generales de prestación del servicio dispuestos en el Anexo III de la presente Resolución."

ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 26 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 26. SOLICITUD DE SERVICIOS. Cuando los proveedores de servicios de comunicaciones inicien la prestación de un servicio adicional al originalmente contratado, por solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, efectuada a través de cualquier medio verbal o escrito, los proveedores entregarán durante el período de facturación siguiente a la solicitud, un escrito a través del medio físico y/o electrónico que elija el usuario, en el cual se deje constancia de tal situación y se indiquen las condiciones que rigen la prestación del nuevo servicio o la modificación del servicio, las cuales constituyen una modificación del contrato.

Para el caso de los servicios móviles, el proveedor entregará, durante el período de facturación siguiente a la solicitud, copia del contrato en medio físico o electrónico con los ajustes que tengan lugar con ocasión de la activación de cualquier nuevo servicio o la modificación del servicio, de acuerdo con lo previsto en la presente Resolución.

PARÁGRAFO. En caso de ser solicitada por el usuario que celebró el contrato, los proveedores de servicios de comunicaciones deberán suministrar la información relacionada con los soportes de las solicitudes de servicios o modificaciones al servicio inicialmente contratado, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en la presente resolución.

Las evidencias de las solicitudes de servicios deberán ser conservadas por el proveedor de conformidad con los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 962 de 2005, o las normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Lo anterior, además, aplica para los casos en los que el usuario titular de varios números de un mismo contrato haya efectuado la portación de uno o varios de estos números, según lo establecido en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones."

ARTÍCULO 7. Modificar el artículo 65 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 65. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO POR MUTUO ACUERDO. En cualquier momento, el usuario que celebró el contrato puede solicitar a los proveedores la suspensión temporal del servicio.

Cuando la solicitud sea aceptada por el proveedor, la suspensión podrá efectuarse hasta por el término de dos (2) meses por cada año de servicio, salvo que aquél decida otorgar un plazo mayor. Los meses mencionados, pueden o no ser consecutivos.

En el evento en que en la solicitud no se indique el término por el cual se solicita la suspensión temporal del servicio, se entenderá que el mismo corresponde a dos (2) meses consecutivos.

Al cabo de tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud, el proveedor procederá a la suspensión del servicio, salvo que el usuario que celebró el contrato haya señalado en la misma una fecha posterior, o que la solicitud haya sido negada, caso en el cual el proveedor deberá informar al solicitante los motivos de tal decisión.

En caso de que el servicio se encuentre sujeto a cláusula de permanencia mínima, dicho período se prorrogará por el término de duración de la suspensión temporal.

Sin perjuicio del cobro de las sumas adeudadas por el usuario, los proveedores no podrán efectuar cobro alguno durante el término de duración de la suspensión temporal del servicio, salvo el costo por el restablecimiento del servicio, valor que deberá ser informado al solicitante al momento de la formulación de la solicitud.

El restablecimiento del servicio deberá efectuarse al vencimiento del término señalado por el usuario que celebró el contrato, al vencimiento de los dos (2) meses, cuando el solicitante haya guardado silencio sobre el término o en cualquier momento, a solicitud del usuario que celebró el contrato.

ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 66 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

ARTÍCULO 66. TERMINACIÓN DEL CONTRATO. *En cualquier modalidad de suscripción, el usuario que celebró el contrato puede solicitar la terminación del servicio o servicios en cualquier momento, con la simple manifestación de su voluntad expresada a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, sin que el proveedor pueda oponerse, solicitarle que justifique su decisión, ni exigirle documentos o requisitos innecesarios.*

El proveedor deberá interrumpir el servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato, siempre y cuando el usuario que celebró el contrato haya presentado dicha solicitud con una anticipación mínima de tres (3) días hábiles a la fecha de vencimiento del período de facturación. En el evento en que la solicitud de terminación se presente con una anticipación menor, la interrupción se efectuará en el periodo siguiente.

Cuando el usuario que celebró el contrato solicite la terminación del mismo, el proveedor debe informarle sobre el derecho a conservar su número, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1245 de 2008 y la regulación que la desarrolla, cuando a ello haya lugar.

La interrupción del servicio se efectuará sin perjuicio del derecho del proveedor a perseguir el cobro de las obligaciones insolutas, la devolución de equipos, cuando aplique y los demás cargos a que haya lugar. Una vez generada la obligación del proveedor de interrumpir el servicio, el usuario quedará exento del pago de cualquier cobro asociado al servicio, en caso que el mismo se haya mantenido disponible y el usuario haya efectuado consumos.

En los demás casos donde no medie solicitud del usuario que celebró el contrato, el proveedor debe interrumpir el servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que se hayan convenido prórrogas o que el contrato sea a término indefinido.

PARÁGRAFO 1. *Los proveedores de comunicaciones deberán almacenar los soportes de las solicitudes de terminación del contrato o interrupción de los servicios y mantenerlos disponibles para su consulta en cualquier momento por parte del usuario, por lo menos por un término de seis (6) meses siguientes a dicha solicitud.*

PARÁGRAFO 2. *Los contratos mantendrán y reconocerán el derecho del usuario que celebró el contrato a dar por terminado el contrato en cualquier momento, previo el cumplimiento de las obligaciones contractuales pactadas, sin penalización alguna. Cuando el contrato esté sujeto a cláusula de permanencia mínima, la terminación también podrá darse en cualquier momento, pero habrá lugar al cobro de las sumas asociadas a la terminación anticipada del contrato.*

PARÁGRAFO 3. *Los plazos previstos en el presente artículo no serán aplicables al proceso de portación de números. En este caso, se dará aplicación a lo previsto en la Resolución CRC 2355 de 2010 y sus modificaciones."*

ARTÍCULO 9. Adicionar el Anexo III a la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ANEXO III

FORMATO DEL CONTRATO ÚNICO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES EN MODALIDAD POSPAGO Y CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE ESTOS SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles se encuentran en la obligación: **i)** de emplear el modelo de contrato dispuesto en el presente Anexo, para la contratación de sus servicios por parte del usuario, que suscriba en modalidad pospago; y **ii)** de poner a disposición del usuario, que contrate en modalidad prepago, las condiciones generales para la prestación de estos servicios.

Asimismo, atendiendo a las distintas condiciones de prestación del servicio que puede elegir el usuario, es decir modalidad pospago o prepago, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles deben incorporar dichas condiciones en el modelo de contrato o en las condiciones generales, según aplique. 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, cambiar el logo de la CRC por el del proveedor, el espacio de libre disposición, las condiciones comerciales, los vínculos a páginas web, la información que debe contener el QR (Quick Response Code), así como el color del encabezado de cada módulo, en todo caso el contrato estará sujeto a aprobación previa por parte de la CRC, a solicitud de parte. Para el caso de contratos suscritos para múltiples líneas en pospago, se deberá replicar el módulo de "Condiciones Comerciales" del contrato, las veces que sea necesario.

El modelo de contrato bajo la modalidad pospago tendrá un espacio de libre disposición para que los proveedores 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 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 esta Comisión www.crcm.gov.co

El proveedor deberá mantener publicada 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, a través de todos los mecanismos de atención definidos en la presente resolución.
- b. Solicitud de copia física o electrónica, mediante un Mensaje Corto de Texto (SMS) enviado por el usuario al Código 85432. Para solicitar el contrato en medio físico, en el caso de clientes pospago, el usuario deberá enviar la palabra "contrato", y en caso de requerir copia electrónica, deberá enviar la frase "contrato digital". Para solicitar las condiciones generales del servicio prepago en medio físico, el usuario deberá enviar la palabra "condiciones", y en caso de requerir copia electrónica, deberá enviar la frase "condiciones digital". En caso que el proveedor no tenga registrada la información para el envío de la copia del contrato o las condiciones generales del servicio prepago en medio físico o electrónico, deberá contactar al usuario dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la recepción del mensaje de texto para recabar dicha información.
- c. A través de consulta en la página Web del proveedor, ingresando con su cuenta de usuario."

24

2

1. Modelo 1. Contrato único de prestación de servicios móviles.



CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y _____, por el que pagará mínimo mensualmente \$ _____. Este contrato tendrá vigencia de _____ meses, contados a partir del momento de su activación.

Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial *

EL SERVICIO

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija*:

Telefonía móvil _____ Internet _____ Mensajes de texto (SMS) _____ Otros Servicios _____

Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado.

El servicio se activará a más tardar el día ____/____/____.

CONDICIONES COMERCIALES

Nombre del Operador: _____

Código de Operador: _____

SERVICIOS FUERA DEL PAIS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming en voz y datos dependen del país a donde viaje. Actívalo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención y/o en el exterior por cualquier medio gratuito desde su equipo. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto gratuito con las tarifas que le aplican, además puede consultarlas en nuestros Medios de Atención. Cobraremos solamente cuando use el servicio de voz y SMS.

Para el servicio de datos puede decidir por cuanto tiempo lo activa y el límite de su gasto (tarifa fija o por demanda). Mientras lo use, le enviaremos un mensaje de texto gratuito informándole su consumo en datos. Si escoge datos por demanda, recibirá un mensaje de texto gratuito de alerta cuando haya consumido el 80% del límite escogido.

* Espacio diligenciado por el usuario

LÍNEA O NÚMERO DE USUARIO INTERNET

NOMBRE

D. IDENTIDAD

E-MAIL

DIRECCIÓN

MUNICIPIO

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento
- 2) suministrar información verdadera
- 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil
- 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida
- 6) usar equipos homologados
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

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, la SIM o de los servicios.

CALIDAD Y COMPENSACION

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consultelas en la página: www.operador.com/indicadoresdecalidad

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: www.operador.com/coberturaycalidad
La velocidad y acceso del servicio de internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CESION

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

MODIFICACION

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

SUSPENSION

Tiene derecho a solicitar la suspensión del servicio por un máximo de 2 meses al año. Una vez presente su solicitud tenemos 3 días hábiles para iniciar la suspensión del servicio, a menos que nos haya indicado otra fecha para esto.

TERMINACION

Usted puede terminar el contrato en cualquier momento sin penalidades. Para esto debe realizar una solicitud a través de nuestros Medios de Atención mínimo 3 días hábiles antes del corte de facturación, es decir, el día ____ de cada mes. Si presenta la solicitud con una anticipación menor, la terminación del servicio se dará en el siguiente periodo de facturación.

ant

7 el

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 un mes para informar su pago y 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

CC/CE

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán cobrados en nuestra factura. Estos servicios pueden ser prestados por nosotros o por otras empresas. Quien le presta el servicio debe enviarle un SMS antes de activarlo, informándole los datos de contacto, el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Al código que le indique el proveedor, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones que ha contratado.

Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en la siguiente página web:

<http://www.siuat.gov.co/siuat/mercado/solicitud.jsp>

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer y activar este procedimiento, acérquese al operador al cual se desea cambiar. Él hará el trámite que se demora máximo 3 días.

**LARGA DISTANCIA
MULTIACCESO Y PRESUSCRIPCIÓN**

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que usted nos indique por el mecanismo de multiacceso (marcando el código de larga distancia del operador que elija) o por el de presuscripción, cuando tenga un acuerdo con determinado operador.

**RECUERDE QUE TODO EQUIPO MÓVIL
DEBE SER REGISTRADO CON
SU OPERADOR**

**CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS
(MEDIOS DE ATENCIÓN)**

1 Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días. Para presentar una queja puede enviar un SMS con la palabra "QUEJA" al número 85432.

2 Presente cualquier queja, petición 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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

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.

**ENVIE UN SMS GRATUITO CON LA PALABRA "CONTRATO"
O "CONTRATO DIGITAL" PARA RECIBIR UNA COPIA
FÍSICA O ELECTRÓNICA DE ESTE DOCUMENTO AL 85432**

Aceptación contrato mediante firma o cualquier otro medio válido

CC/CE

2. Modelo 2. Condiciones generales del servicio prepago.



EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace www.operador.com/precioprepago o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

1. TARIFAS
 - A. Tarifa minuto a mismo operador
 - B. Tarifa minuto a otro operador
 - C. Tarifas elegidos
 - D. Tarifa minuto a fijo nacional
 - E. Tarifas larga distancia internacional
 - F. SMS a mismo operador
 - G. SMS a otro operador
 - H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)
2. SALDO
 - A. Fecha de vencimiento de su recarga
 - B. Cuánto dinero queda de su recarga

Envíe un SMS gratuito al **85432** con la palabra "PLAN" para recibir las condiciones comerciales de su plan y la palabra "CONDICIONES" o "CONDICIONES DIGITAL" para recibir copia de este documento en medio físico o electrónico.

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo **60** días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los **30** días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los **30** días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: www.operador.com/coberturaycalidad

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que serán sumados a su saldo por llamadas caídas.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo **3** días.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de **2** meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de **15** días hábiles de anticipación.

PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

- 1) Pagar por los servicios prestados
- 2) suministrar información verdadera
- 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil
- 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida
- 6) usar equipos homologados
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace www.operador.com/roaming. Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.srust.gov.co/srust/mercado/solicitud.jsp>

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros Medios de Atención son: oficinas físicas, página web, redes sociales, líneas gratuitas de atención disponibles las 24 horas todos los días. Para presentar una queja puede enviar un SMS con la palabra "QUEJA" al número **85432**.
2. Presente cualquier queja, petición 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.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4. Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

any

al

ARTÍCULO 10. PLAZOS DE IMPLEMENTACIÓN. La adopción del formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, en las condiciones previstas en la presente resolución, deberán ser implementadas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a más tardar tres (3) meses después de su entrada en vigencia.

ARTÍCULO 12. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario oficial, modifica la Resolución CRC 3066 de 2011, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

28 OCT 2014

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


DIEGO MOLANO VEGA
Presidente


CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyecto: 11000-2-6

S.C. 22/10/14 Acta 306

C.C. 14/10/14 Acta 946

Revisado por: María del Pilar Torres – Coordinadora de Regulación de Protección al Usuario

Elaborado por: Andrés Gutiérrez Guzmán, Paula Andrea Sacananvoy, Adelaida Castaño, Carlos Humberto Ruiz, Camila Gutiérrez.