

ACUERDO 011 DE 2006 – COMISION NACIONAL DE TELEVISION – PRINCIPALES ASPECTOS

Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción. (TVXS)

A QUIEN SE APLICA ESTE ACUERDO?

Mediante el presente Acuerdo se desarrollan los principios y reglas que rigen las relaciones entre concesionarios y operadores del servicio público de televisión por suscripción y los suscriptores y usuarios, con ocasión de la prestación del servicio, para la efectividad de los derechos, deberes y responsabilidades mutuas.

Lo dispuesto en el presente Acuerdo se aplica a la operación y explotación del servicio público de televisión por suscripción independientemente de la tecnología de transmisión utilizada, definido en la Ley [182](#) de 1995 y en la reglamentación vigente de la Comisión Nacional de Televisión y las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

El servicio de tv por suscripción tiene como **objeto principal la satisfacción de los suscriptores y la protección y efectividad de sus derechos.**

El servicio de tvxs comprende:

1. Programación
2. Distribución
3. Facturación
4. Atención al cliente
5. Trámite y resolución de PQR

Las condiciones de la afiliación y de los contratos de suscripción que utilicen los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben ajustarse a lo dispuesto en la ley, en las normas legales de protección al consumidor y a este Acuerdo.

Con una antelación no menor a treinta (30) días hábiles al inicio de su utilización, los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán registrar ante la Comisión Nacional de Televisión las condiciones y documentos que aplicarán para la afiliación y el texto de las condiciones generales proforma comunes a las diferentes modalidades, así como los planes de suscripción y los modelos de documentos anexos al contrato que se prevén en este Acuerdo.

Las condiciones especiales de cada uno de los planes o modalidades de contratación que comercialice en el mercado, así como las modificaciones a las mismas, deberán ser identificadas con un nombre o código asignado por el operador y ser registradas ante la Comisión Nacional de Televisión con no menos de treinta (30) días de antelación al inicio de su utilización, para cada plan o modalidad se deberán identificar los elementos esenciales que lo determinan.

Sin perjuicio del debido cumplimiento de los plazos establecidos en este artículo, no se requiere pronunciamiento ni autorización previa de la Comisión para iniciar la aplicación o comercialización de una modalidad de contratación o plan. Sin embargo, en cualquier tiempo en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia, seguimiento y control, la Comisión Nacional de Televisión podrá objetar la utilización de una determinada modalidad de contratación o de cláusulas específicas, cuando no se ajusten a la ley, a las normas de protección al consumidor o a lo dispuesto en este Acuerdo.

Objetada una cláusula el operador debe abstenerse de utilizarla o de exigir su cumplimiento.

Cualquier modificación o adición a los textos a que se refiere el presente artículo, deberá ser también registrada previamente ante la Comisión Nacional de Televisión en los términos aquí previstos.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Los textos de las condiciones generales proforma comunes a las diferentes modalidades y planes de suscripción y los modelos de documentos anexos al contrato que se prevén en este Acuerdo, que a la fecha de expedición del presente Acuerdo están utilizando los operadores del servicio público de televisión por suscripción, deberán ser adecuados a lo señalado en este Acuerdo y remitidos a la Comisión Nacional de Televisión dentro del mes siguiente a la entrada en vigencia de este Acuerdo.

Se debe suministrar a los suscriptores información clara, veráz, suficiente y precisa sobre las condiciones contractuales. Conforme lo reglamenta el Decreto 3466 de 1982.

Se debe identificar:

1. Plan o modalidad
2. Servicios
3. Suministros
4. Condiciones comerciales
5. Promociones

Los contratos de suscripción deberá escribirse en letra no menos a 3 milímetros de altura, y publicarse en todas las oficinas y página web de la compañía.

Las modalidades de contratación:

1. Derecho del suscriptor de terminar el contrato con la sola condición de cumplir con un preaviso y sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima. La cláusula de permanencia mínima es de 12 meses y deberá justificarse en razón de los beneficios que su aplicación conlleva, por ejemplo, descuentos o promociones.
2. **Se debe** ofrecer la opción de un contrato de suscripción **con** y **sin** cláusula de permanencia mínima.

Las cláusulas referentes a multas o sanciones por terminación anticipada; permanencia mínima y prórrogas automáticas deberán ir en documento de color diferente y separado del contrato de suscripción donde conste la aceptación expresa del suscriptor a tales establecimientos y deben ir mínimo a 3 milímetros de altura.

Cláusula de permanencia mínima: se debe expresar la causa para su establecimiento, señalando la cuantificación precisa del valor de la amortización involucrada y no podrá ser superior a 12 meses.

Cláusula de plazo máximo para el inicio de la prestación del servicio: texto destacado en el contrato de suscripción o en documento aparte. Si el servicio no se inicia en el término establecido el suscriptor podrá solicitar la restitución del dinero dentro de los 5 días hábiles siguientes a partir de tal solicitud. Si el suscriptor no desea la restitución podrá el operador pactar nuevo plazo para la activación. La manifestación del suscriptor puede ser verbal o escrita. El operador no podrá establecer condiciones adicionales para la activación.

De la prórroga automática se excluye la cláusula de permanencia mínima. La única condición para terminar el contrato por parte del suscriptor es dar preaviso al operador.

Suspensión de servicios: Mora – previa notificación se debe expresar claramente en el contrato porque se suspenderá el servicio. Con la suspensión del servicio debe suspenderse la facturación.

Restablecimiento del servicio: eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar.

La reanudación deberá efectivizarse a los 10 días hábiles siguientes.

Cuando se efectúe la reconexión el operador deberá entregar por escrito una constancia de la fecha.

Compensación por interrupción: cuando se presente la interrupción continua o discontinua de más de 16 horas en un lapso de 24 horas.

Modificación unilateral: El operador no puede reservarse la facultad de modificar unilateralmente las condiciones del contrato ni hacerlas retroactivas. (Retroactiva: es una efecto de la ley en el tiempo. Quiere decir que si una ley entra a regir, por ejemplo, el 1 de enero de 2010, la misma se aplicará de dicha fecha hacia adelante y no hacia atrás. Es decir que no cobijará las actuaciones que iniciaron antes de su entrada en vigencia).

El operador tampoco puede modificar tarifas que no estén previstas en el contrato de suscripción. **Si el operador modifica unilateralmente las condiciones del contrato, el operador podrá darlo por terminado sin penalidad alguna, inclusive estando activa la cláusula de permanencia mínima.**

Cuando exista posibilidad técnica de prestar el servicio, por ejemplo en el caso de un traslado dentro de Bello o por cesión autorizada, no se cobrará la cláusula de permanencia mínima. SI el traslado es fuera del territorio donde se contrató la prestación del servicio, se deberá pagar el valor correspondiente por cláusula de permanencia mínima, al igual que si es técnicamente viable.

Se debe informar al suscriptor la **parrilla de canales**: nombre del canal; nombre del programador internacional dueño; si es o no codificado; género o categoría.

No se puede presumir la aceptación y cargos adicionales por el silencio que mantenga el suscriptor.

TARIFAS: se debe expresar de manera clara y expresa el monto de las mismas y no deben exceder en ningún caso las registradas ante la CNTV. Las tarifas no se aplican retroactivamente.

Servicios PPV – VOD: Informar los costos de estos tipos de servicios previa la aceptación del suscriptor y se debe exigir la confirmación del suscriptor respecto de su aceptación o deseo de adquirir tal producto.

Las tarifas deberán registrarse del 1 al 31 de diciembre para la prestación del año siguiente. Si no se registran se entenderán establecidas las del año inmediatamente anterior sin perjuicio de las sanciones a que haya lugar. La información referida a las tarifas debe enviarse a la CNTV en medio físico y magnético en el formato de la CNTV; además de remitir copia de las reglamentaciones internas; aplicación de tarifas e incrementos. Así como las tarifas correspondientes a cada plan y modalidad que ofrece el operador, indicando siempre los valores mínimos y máximos. Si es estratificado deberá discriminar los diferentes valores así como los mínimos y máximos en cada estrato. Cuando se trate de un nuevo producto se deberá registrar en la CNTV 15 días antes de iniciar la prestación del mismo. El operador debe informar por escrito al suscriptor las tarifas registradas.

TVXS: nunca puede cobrar la distribución de señales incidentales.

MODIFICACION DE TARIFAS: Contrato de suscripción debe señalar como se incrementará el valor anualmente y su tope; los criterios de modificación; las fechas; la aplicación y vigencia.

FACTURACION: El operador cobrará servicios efectivamente causado. La factura se refiere al periodo cobrado.

Si se prestan para el mismo suscriptor los servicios de tv y de internet, los valores deben discriminarse uno a uno en la factura.

Si existe reclamo sobre la facturación, el usuario deberá pagar los valores no objeto de reclamo.

Cuando se encuentra en estudio un reclamo el operador no podrá suspender el servicio contratado.

REPORTE A CENTRALES DE RIESGO:

Remitir o solicitar información previa autorización del suscriptor en la firma del contrato. Si se reporta a centrales de riesgos, se debe notificar previamente al usuario sobre el futuro reporte, con 10 días de anticipación.

PETICIONES, QUEJAR Y RECLAMOS – PQR

Se podrán presentar respecto a:

1. Prestación del servicio contratado
2. Utilización del servicio
3. Facturación
4. Calidad del servicio
5. Atención y trámite de PQR.

PQR: La información sobre la posibilidad del suscriptor para presentar PQR ante el operador debe manifestarse en el texto del contrato y expresar que no se requiere presentación personal ni abogado.

Contrato y facturas: deben aparecer escrito el email, los horarios de atención y direcciones de todas las oficinas., donde es posible presentar los PQR, que podrán ser verbales o escritos y por cualquier

medio. No podrá el operador solicitar requisitos adicionales para resolver PQR. **A cada PQR se le debe asignar un código o número consecutivo, los cuales el operador debe registrar en un sistema de conocimiento público, y que debe ser informado al suscriptor para que pueda hacer seguimiento de su caso.**

Asistencia técnica: debe manifestarse este punto en el contrato y no puede ser superior a 5 días. Si se excede el plazo no se puede cobrar.

Visita asistencia técnica: se deberá asignar un código por escrito para seguimiento.

El contrato de suscripción debe indicar:

1. Término máximo para iniciar la prestación del servicio contratado. Si no se cumple se deberá compensar el incumplimiento
2. Se debe pactar la terminación del contrato a partir del corte subsiguiente cuando se informe al operador el traslado de vivienda o sede donde no sea posible técnicamente continuar suministrando la señal.
3. Documento aparte del contrato y en diferente color con letra mínimo de 3 milímetros de altura donde conste la aceptación expresa del suscriptor de cláusulas referentes a multas o sanciones por terminación anticipada; permanencia mínima y prórrogas.
4. Definir periodos de facturación.
5. Derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo.
6. Estipular plazo y suspender servicios por mora.

El contrato de suscripción debe estar visible en todas las oficinas y en la web.

SANCIONES Y MULTAS

ARTÍCULO 41. COMPETENCIA. La Comisión Nacional de Televisión es el organismo competente para sancionar a los concesionarios del servicio de televisión por suscripción cuando incurran en las conductas violatorias del régimen de protección al consumidor y el presente Acuerdo o en aquellas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

Las investigaciones por infracciones a lo establecido en este acuerdo se adelantarán y sancionarán sin perjuicio de las actuaciones y medidas que correspondan en el ámbito contractual de la concesión, las cuales se surtirán independientemente.

ARTÍCULO 42. SANCIONES. Las infracciones e incumplimientos a lo dispuesto en este Acuerdo y en las normas de protección al consumidor consagradas en el Decreto-ley 3466 de 1982, se sancionarán conforme con lo previsto en este artículo, así:

A. Sanción de multa de 500 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin exceder en cada caso del 5% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, cuando el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. Utilizar textos contractuales o cláusulas o aplicar condiciones que hayan sido objetadas por la Comisión Nacional de Televisión.
2. Utilizar textos contractuales o cláusulas o aplicar condiciones contrarias a las normas legales o a la buena fe contractual.
3. Omitir en los contratos algunas de las siguientes cláusulas en los términos en los que se dispone su obligatoriedad en este Acuerdo:
 - a) El derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato en cualquier momento con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, sin perjuicio del pacto válido de cláusula de permanencia mínima, según lo indicado en este Acuerdo;
 - b) El derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aun bajo la vigencia de cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios que impliquen el cambio de la oferta caracterizada de canales contratados, conforme con lo señalado en el contrato;

c) Indicar para cada caso, en el contrato o en documento anexo, la tarifa ofrecida y convenida con el suscriptor y las fechas de vigencia de la misma para el primer período anual de vigencia contractual;

d) Señalar la forma en que se modificarán las tarifas para el primer período anual y los períodos subsiguientes, especificando por lo menos los incrementos tarifarios máximos anuales que aplicará, las fechas de aplicación y su vigencia;

e) Establecer el derecho de los usuarios y suscriptores para presentar peticiones, quejas o reclamos relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas.

4. Pactar o aplicar a un suscriptor la cláusula de permanencia mínima por más de una vez o por término indefinido.

5. No interrumpir la prestación del servicio al vencimiento del período de facturación en que se conozca la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor, o de acuerdo con lo señalado en el artículo 15 de este Acuerdo.

6. No contar con un sistema de asignación de código o números sucesivos para toda PQR que se presente, por cualquier medio, que permita al operador y al suscriptor o usuario hacer seguimiento al estado de las mismas. Y no asignar un código o número a una PQR que se presente, por cualquier medio.

7. No llevar un registro de PQR en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

8. No ajustar las facturas a lo dispuesto en este Acuerdo.

9. Aplicar cambios de tarifas que no hayan sido previamente informados a los suscriptores.

10. Obstruir el derecho a presentar PQR o pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.

11. No registrar las tarifas en la CNTV, que cobran a sus usuarios por cada uno de los servicios ofrecidos de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente acuerdo.

12. No entregar ejemplar del contrato de suscripción cuando así lo solicite el suscriptor.

13. Cobrar una tarifa en condiciones diferentes a las señaladas en el contrato o a lo registrado ante la CNTV.

B. Sanción de multa entre 100 y 500 salarios mínimos legales mensuales vigentes sin exceder en cada caso del 2% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, por cada vez en que el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. Omitir en los contratos algunas de las siguientes cláusulas, condiciones o manifestaciones en los términos en los que se dispone su obligatoriedad en este Acuerdo:

a) Señalar en texto destacado el plazo máximo en el que se iniciará la prestación del servicio al suscriptor y la compensación que se reconocerá en su favor en caso de incumplimiento;

b) Pactar la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador, cuando en razón del traslado de vivienda o sede del suscriptor, no sea posible por razones técnicas continuar suministrando la señal en la nueva ubicación, aun en vigencia de la cláusula de permanencia mínima, de acuerdo con lo señalado en el artículo 20 de este Acuerdo;

c) Documento separado de color diferente al del contrato y con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, la aceptación expresa del suscriptor a las cláusulas en las que se prevean multas o sanciones por terminación anticipada, cláusulas de permanencia mínima y prórrogas automáticas;

d) Definir el período de facturación;

e) El derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo;

f) Estipular el plazo a partir de cuyo vencimiento el operador podrá suspender la prestación del servicio por mora del suscriptor en el pago.

2. Imponer servicios o costos que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario.

3. Cobrar tarifas superiores a las registradas ante la Comisión Nacional de Televisión.

4. No informar en el contrato o en las facturas las direcciones y horarios de las oficinas de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio.

5. No registrar una PQR y la respuesta o solución dada.

6. No aplicar y hacer efectiva la compensación por interrupción del servicio que supere 16 horas en el lapso de 24 horas.

7. Cobrar la afiliación más de una vez.

C. Sanción de multa entre 50 y 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes sin exceder en cada caso del 1% del valor de la concesión actualizada a la fecha en que se imponga la sanción, por cada vez en que el concesionario u operador incurra en alguna de las siguientes faltas:

1. No mantener, para consulta a disposición de los suscriptores y de los potenciales suscriptores, versiones del texto del contrato de suscripción en un tipo de letra de fácil lectura de al menos tres milímetros de altura, en sus oficinas y/o en su página en Internet cuando disponga de ella.

2. No ofrecer opción de suscripción sin cláusula de permanencia mínima.

3. No iniciar la prestación del servicio en el plazo estipulado.

4. No restituir, en el plazo señalado en este Acuerdo, las sumas pagadas por el suscriptor que este solicite en restitución ante el incumplimiento del plazo para iniciar la prestación del servicio.

5. No advertir al suscriptor previamente a la interrupción, suspensión o terminación del servicio, en los casos en que se dispone en este Acuerdo.

6. No reanudar el servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión del servicio.

7. No dejar constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.

8. Cobrar servicios no prestados.

9. Cobrar dos veces el mismo concepto.

10. Cobrar servicios por períodos en que estuvo interrumpida o suspendida la prestación del servicio.

11. Aplicar y cobrar tarifas con retroactividad.

12. No responder por escrito explicando las razones por las cuales no se accede a la petición del suscriptor de corregir la factura, o no se haya dejado escrita en el caso de las peticiones verbales.

13. Suspender el servicio cuando aún no haya decidido sobre la queja o reclamo por la factura en mora.

14. Realizar reportes a centrales de riesgo sobre el comportamiento comercial y crediticio del suscriptor, sin contar con autorización contractual expresa del suscriptor.

15. No informar al suscriptor, con la antelación y en la forma señalada en este Acuerdo, sobre su reporte a centrales de riesgo.

16. No reportar oportunamente a la central de riesgo, el pago y cese de la mora del suscriptor.

17. No decidir de fondo de peticiones, quejas, reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

18. No atender la reparación de fallas técnicas del sistema y daños en los aparatos y redes utilizados en la prestación del servicio, dentro de los dos (2) días siguientes a la solicitud realizada para el efecto.

19. No entregar al usuario constancia escrita de la visita técnica en los términos señalados en este Acuerdo.

20. Cobrar la reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.

D. Sanciones de 10 y hasta 150 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada vez que el concesionario u operador incurra en otras infracciones contempladas en este Acuerdo para las que no se haya determinado una sanción específica, o cuando incurra en alguna conducta atentatoria del régimen de protección al consumidor.

PARÁGRAFO 1o. Las sanciones señaladas en los literales B, C y D de este artículo deberán graduarse teniendo en cuenta los efectos causados a los suscriptores y usuarios en cada caso y la extensión y reiteración de la falta.

PARÁGRAFO 2o. En los casos de faltas relacionadas con cobros indebidos o errores en la facturación, no habrá lugar a imponer sanción si el concesionario u operador ha corregido la factura o suprimido el cobro en la oportunidad señalada en este Acuerdo, es decir antes del vencimiento de la fecha de pago de la factura objeto de reclamo.

ARTÍCULO 43. CONTROL Y REGISTRO DE CONTRATOS. Corresponde a la Subdirección de Asuntos Legales organizar el registro de los contratos de suscripción para la prestación del servicio público de televisión por suscripción y autorizar su utilización en los términos del presente Acuerdo.

ARTÍCULO 44. MEDIDAS DE CONTROL. Sin perjuicio del cumplimiento de la sanción impuesta en cada caso, el concesionario u operador deberá adoptar las medidas correctivas o preventivas para subsanar los efectos de la infracción o prevenir su ocurrencia, conforme con las indicaciones, instrucciones y plazos que, en forma general o para casos particulares, disponga la Comisión Nacional de Televisión en el mismo acto en que se imponga la sanción.

PARÁGRAFO. Si el operador o concesionario no cumple con las medidas de control dispuestas en los plazos señalados, se dará aplicación a lo dispuesto en el artículo 65 del Código Contencioso Administrativo.