

ACUERDO 11 DE 2006

(noviembre 24)

Diario Oficial No. 46.466 de 28 de noviembre de 2006

COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN

<NOTA DE VIGENCIA: Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017>

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

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Acuerdo derogado por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017, 'por la cual se establece el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, se modifica el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC [5050](#) de 2016 y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 50.157 de 24 de febrero de 2017. Rige a partir del 1o. de septiembre de 2017.
- Modificado por la Resolución CRC 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016.
- Para la interpretación del artículo [24](#) de este acuerdo debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 7o. de Acuerdo CNTV 1 de 2009, 'por medio del cual se incentiva la producción nacional de televisión en canales satelitales temáticos de origen colombiano para su teledifusión a través de los sistemas de televisión cerrada del país', publicado en el Diario Oficial No. 47.342 de 7 de mayo de 2009.
- Modificado por el Acuerdo [7](#) de 2007, publicado en el Diario Oficial No. 46.638 de 24 de mayo de 2007., 'Por medio del cual se modifica el plazo establecido en el artículo [46](#) del Acuerdo 011 del 24 de noviembre de 2006'

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA COMISIÓN NACIONAL DE TELEVISIÓN,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las contempladas en los artículos [4o](#), [5o](#) literal c), [43](#) y [44](#) de la Ley 182 de 1995, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo [4o](#) de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión establecer los mecanismos para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio y evitar las prácticas monopolísticas en su operación y explotación;

Que de acuerdo con el literal c) del artículo [5o](#) de la Ley 182 de 1995, corresponde a la Comisión Nacional de Televisión clasificar las distintas modalidades del servicio público de televisión y

regular sus condiciones de operación y explotación, en particular lo relativo a la gestión y calidad del servicio y las obligaciones con los usuarios;

Que el Decreto-ley [3466](#) de 1982, conocido como el Estatuto de Protección al Consumidor, consagra los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, entre los cuales se encuentran los suscriptores de la televisión por suscripción;

Que en el ejercicio de las facultades de supervisión y de atención de las peticiones y quejas de los particulares por parte de la Comisión Nacional de Televisión se ha evidenciado que no existe suficiente claridad por parte de suscriptores y operadores sobre sus derechos, deberes y responsabilidades mutuas, conllevando a situaciones de vulneración de los derechos de suscriptores;

Que conforme a las quejas de los particulares recibidas en la Comisión Nacional de Televisión y las encuestas realizadas a los operadores sobre peticiones, quejas y reclamos de los suscriptores, se identificaron las siguientes áreas como prioritarias en la regulación de las condiciones de prestación del servicio en la relación operador-suscriptor: (i) Condiciones de la afiliación y la suscripción; (ii) Tarifas, facturación y cobro, y (iii) Atención al cliente;

Que para mejorar los niveles de protección y efectividad de los derechos de los suscriptores, se requiere entrar a regular expresamente las condiciones para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, en esta materia;

Que el artículo [78](#) de la Constitución Política consagra la responsabilidad de los productores y comercializadores por la adecuada prestación de los servicios que ofrecen;

Que la Junta Directiva, previo el cumplimiento de lo establecido en el artículo [13](#) de la Ley 182 de 1995, en sesión del 23 de noviembre de 2006 según consta en Acta número 1291,

ACUERDA:

CAPITULO I.

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. AMBITO DE APLICACIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> 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.



ARTÍCULO 2o. FINES, PRINCIPIOS Y ALCANCE DEL SERVICIO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El servicio público de televisión por suscripción en desarrollo de sus fines tiene también como objeto principal, la satisfacción de los suscriptores y la protección y efectividad de sus derechos.

El servicio de televisión por suscripción además de la programación, distribución y recepción de la señal, comprende la facturación y la atención al cliente, incluyendo el trámite y respuesta oportuna y efectiva de las peticiones, quejas y reclamos de los suscriptores.



ARTÍCULO 3o. DEFINICIONES. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Para los efectos del presente Acuerdo y de la prestación de los servicios de televisión por suscripción, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Suscriptor. Es la persona natural o jurídica que en virtud de un contrato celebrado con el concesionario de televisión por suscripción queda autorizado para la recepción de la señal o señales que este transmite.

Suscripción. Es el acuerdo por medio del cual el concesionario se obliga durante la vigencia del mismo, a suministrar el servicio contratado recibiendo como contraprestación periódica, una suma de dinero, a cuyo pago se obliga el suscriptor.

Afiliación. Se denomina afiliación al costo que, en razón de la vinculación e inicio de la prestación del servicio, se causa por una sola vez, a cargo del suscriptor.

Usuario. Es la persona natural que en razón de su domicilio y/o habitación se beneficia con la señal de televisión por suscripción suministrada por el operador.

El usuario puede tener o no la calidad de suscriptor. Si el usuario no es suscriptor deberá contar con autorización del mismo para ejercer los derechos que le concede el presente Acuerdo.



ARTÍCULO 4o. CONDICIONES DE IDONEIDAD Y CALIDAD. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Las condiciones de idoneidad y calidad que deben cumplir los servicios de televisión por suscripción se sujetarán a lo previsto en los Acuerdos de la Comisión Nacional de Televisión, el Contrato de Concesión y sus anexos, las declaraciones contenidas en el Registro Unico de Operadores, RUO, y los contratos de suscripción.



ARTÍCULO 5o. RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y DEL COMERCIALIZADOR. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Los concesionarios y los comercializadores de servicios de televisión son responsables frente a los suscriptores, en los términos del artículo [78](#) de la Constitución Política, en lo previsto en el Decreto-ley [3466](#) de 1982 y en el presente Acuerdo.



ARTÍCULO 6o. OBLIGACIÓN GENERAL DE LOS OPERADORES DE TELEVISIÓN POR SUSCRIPCIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Los operadores del servicio de televisión por suscripción deben prestar el servicio en forma continua y eficiente, cumpliendo con las normas de calidad señaladas en la ley, en la regulación expedida por la Comisión Nacional de Televisión, en el contrato de concesión y en este Acuerdo. En todo caso, prevalecerán los derechos de los suscriptores y usuarios en la interpretación de cualquier cláusula y norma aplicable a la prestación del servicio público de televisión por suscripción.

CAPITULO II.

AFILIACIÓN Y SUSCRIPCIÓN.



ARTÍCULO 7o. REGISTRO DE CONTRATOS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> 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.

En los contratos de suscripción vigentes no se podrán aplicar, ni exigir el cumplimiento de las cláusulas que contravengan lo dispuesto en este Acuerdo. Para su renovación, deberán ser sustituidos y adecuados a las disposiciones de este Acuerdo.



ARTÍCULO 8o. CONDICIONES Y TEXTOS NO REGISTRADOS U OBJETADOS.
<Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución

5111 de 2017> La aplicación de condiciones, planes de suscripción o textos que no hayan sido registrados ante la Comisión Nacional de Televisión o que hayan sido objetados por ella, dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Acuerdo.



ARTÍCULO 9o. DEBER DE INFORMACIÓN CONTRACTUAL. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Antes de la celebración de los contratos de afiliación y suscripción, y en todo momento durante su ejecución, los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben suministrar a los suscriptores información clara, veraz, suficiente y precisa acerca de las condiciones de los mismos, en los términos del Decreto-ley [3466](#) de 1982. La información deberá incluir las diferentes condiciones comerciales que han regido la relación contractual desde su inicio.

En todos los casos de contratación presencial, se deberá entregar al suscriptor documento en el que se identifique claramente el nombre y/o código del plan o modalidad de suscripción que se adquiere, los servicios, suministros y las condiciones comerciales y/o de promoción que correspondan al mismo.

En los casos de contratación no presencial, se deberá informar al interesado el medio por el cual puede acceder a la información completa sobre el plan o modalidad de suscripción que adquiere, en todo caso se entiende que la mínima información es la del texto del contrato proforma.

Una copia de las condiciones generales del contrato de suscripción debe ser entregada a los suscriptores al momento de su celebración y cuando así lo soliciten.

El operador deberá tener 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 en su página en Internet cuando disponga de ella.



ARTÍCULO 10. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción se consignará el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato, con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna, salvo que se haya pactado cláusula de permanencia mínima.

<Ver Notas del Editor> Los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, podrán prever cláusulas de permanencia mínima, cuando exista causa que la justifique.

Notas del Editor

Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en 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', publicada en el Diario Oficial No. 48.073 de 18 de mayo de 2011. Consultar artículos [1](#) y [17](#) .

Los operadores que ofrezcan a los potenciales suscriptores contratación con cláusula de permanencia mínima, deberán también ofrecer una opción sin permanencia mínima, de tal forma que el interesado pueda comparar las condiciones de cada una de las modalidades de contratación

y los servicios y beneficios adicionales que le está ofreciendo en la modalidad que exige permanencia mínima.

Las condiciones que no queden expresamente contenidas en las cláusulas no pueden ser aplicables.



ARTÍCULO 11. REQUISITOS DE CLARIDAD Y SUFICIENCIA EN LA INFORMACIÓN PARA EL ESTABLECIMIENTO DE CIERTAS CLÁUSULAS. <Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución CRC 4930 de 2016>

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [9](#) de la Resolución 4930 de 2016, 'por la cual se modifica la regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones', publicada en el Diario Oficial No. 49.858 de 28 de abril de 2016.

Notas del Editor

Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto en 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', publicada en el Diario Oficial No. 48.073 de 18 de mayo de 2011. Consultar artículos [1](#) y [17](#).

Legislación Anterior

Texto original del Acuerdo 11 de 2006 :

ARTÍCULO 11. Los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción que prevean cláusulas con multas o sanciones por terminación anticipada, de permanencia mínima y prórrogas automáticas, deberán establecerlas en un documento separado al texto del contrato en el cual conste la aceptación expresa del suscriptor.

Dicho documento deberá extenderse en un color diferente al del contrato, con una letra de tamaño no inferior a tres (3) milímetros, de tal manera que sea fácilmente legible y diferenciable por el suscriptor, señalando en forma destacada que el contrato incluye cláusulas de permanencia mínima, prórroga automática y/o sanciones o multas por terminación anticipada.

En el texto de la cláusula de permanencia mínima se deberá expresar su causa, la cual deberá ser directamente relacionada con la prestación del servicio público de televisión por suscripción y señalar la cuantificación precisa del valor cuya amortización involucra; que en todo caso deberá ser distinta al concepto al que corresponde la afiliación.

En la prestación del servicio público de televisión por suscripción, la cláusula de permanencia mínima procede sólo por causa inherente a la prestación del servicio y no podrá ser superior a un (1) año. La contratación del servicio público de televisión por suscripción no se podrá condicionar a la adquisición de bienes o servicios no inherentes a la contratación del servicio.

PARÁGRAFO. Las cláusulas de condiciones de permanencia mínima, plazo contractual, preaviso para la no prórroga del contrato o para su terminación unilateral, deben redactarse de

manera clara y expresa, de tal forma que resulten comprensibles para el suscriptor o usuario.



ARTÍCULO 12. PLAZO PARA EL INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

<Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En el contrato de suscripción o en documento anexo a él y suscrito por el operador, se incluirá una cláusula en texto destacado en la que se fije el plazo máximo en el que se iniciará la prestación del servicio al suscriptor y la compensación que se reconocerá a favor del suscriptor en caso de incumplimiento.

Cuando el operador no inicie la prestación del servicio en el plazo estipulado, el suscriptor podrá, sin perjuicio de la compensación pactada, optar por la restitución de la suma pagada o por la estipulación de un nuevo plazo para la activación. En el caso de la restitución de la suma pagada, dicha restitución deberá realizarse en un plazo que no exceda de cinco (5) días hábiles contados a partir de la manifestación expresa en tal sentido por parte del suscriptor.

El suscriptor podrá hacer la manifestación de su elección, de manera verbal o escrita y el operador no podrá establecer condiciones adicionales para hacerla efectiva.



ARTÍCULO 13. VENCIMIENTO DEL PLAZO CONTRACTUAL. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El operador debe interrumpir la prestación del servicio al vencimiento del plazo contractual, salvo que haya operado prórroga automática convenida en los términos señalados en este Acuerdo.



ARTÍCULO 14. PRÓRROGA AUTOMÁTICA. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En los contratos de suscripción para la prestación del servicio público de televisión por suscripción se podrán pactar prórrogas automáticas y sucesivas de su vigencia, sin perjuicio del derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato con la sola condición de preaviso y sin penalización alguna.

De la prórroga automática se entiende excluida en todo caso la cláusula de permanencia mínima; en consecuencia, el suscriptor tendrá derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga y sin que haya lugar a sanciones o multas, con la sola condición de preaviso.



ARTÍCULO 15. TERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A SOLICITUD DEL SUSCRIPTOR. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Los operadores del servicio público de televisión por suscripción están obligados a terminar la prestación del servicio al vencimiento del período de facturación en el que se conozca, por cualquier medio, la solicitud de terminación del contrato por parte del suscriptor. Para ello no se podrán establecer presentaciones personales, ni requisitos o condiciones adicionales a la del preaviso comunicado por cualquier medio.

Cuando la orden o solicitud de terminación se comunique por el suscriptor con menos de cinco (5) días de antelación al vencimiento del período de facturación y no sea posible la interrupción antes de la terminación del período, el operador podrá proceder al corte en el período siguiente, pero en todo caso no podrá facturar servicio por un término mayor a diez (10) días de este período, haya o no interrumpido la señal.

La interrupción y terminación del servicio debe producirse en los términos de este Artículo, sin perjuicio de los derechos del operador para perseguir el cobro de las obligaciones insolutas y de las sanciones o multas a que haya lugar. Caso en el cual deberá comunicar al suscriptor el valor de las obligaciones pendientes y el término que tiene para hacer efectivo el pago, de conformidad con lo que se haya pactado en el contrato de suscripción.



ARTÍCULO 16. SUSPENSIÓN Y RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El operador del servicio público de televisión por suscripción podrá suspender la prestación del servicio por causa de la mora del suscriptor o incumplimiento de sus obligaciones contractuales, de acuerdo con lo que se establezca en el contrato. Antes de la suspensión del servicio, el suscriptor o usuario debe ser advertido de la causa de la suspensión y de las posibles sanciones a que haya lugar, previstas en el contrato.

En las condiciones generales del contrato se debe consignar en forma expresa y precisa el momento a partir del cual se producirá la suspensión del suministro del servicio por mora en los pagos periódicos mensuales, momento a partir de la cual además de la suspensión del servicio se suspenderá la facturación por prestación de servicio sin perjuicio del reconocimiento y compensación de sumas pendientes a cargo de cualquiera de las partes, incluidas las de permanencia mínima cuando sea el caso.

El restablecimiento en la prestación del servicio se hará una vez eliminada la causa que originó la suspensión y cancelados los pagos a que hubiere lugar, salvo que aquella diere lugar a la terminación unilateral del contrato por parte del operador, todo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de suscripción.

La reanudación del servicio deberá realizarse en el lapso previsto en las condiciones generales del contrato que no podrá exceder un plazo de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha en que se haya producido la cesación de la causa imputable al usuario que originó la suspensión. El operador dejará constancia de la fecha en que se efectuó la reconexión.



ARTÍCULO 17. COMPENSACIÓN POR INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Cuando se interrumpa el servicio por cualquier causa no imputable al suscriptor, los cargos correspondientes al período de la suspensión deben ser descontados proporcionalmente al tiempo de duración del mismo, cuando este supere diez y seis (16) horas continuas o discontinuas en un lapso de 24 horas.

Ocurrida la interrupción del servicio que supere el lapso indicado, el operador deberá proceder directamente a reconocer y efectuar la compensación por el correspondiente período diario, sin que pueda exigir presentación de solicitud particular o cualquier otro requisito adicional.

Cuando no se pueda determinar a través de reportes técnicos internos el inicio de la interrupción del servicio, este se contará a partir del recibo del aviso, por cualquier medio, por parte del suscriptor sobre la ocurrencia de la interrupción del servicio y el consecuente requerimiento de asistencia o visita técnica.

PARÁGRAFO. No podrá cobrarse suma alguna por reconexión cuando el servicio se haya interrumpido por causa no imputable al suscriptor o usuario.



ARTÍCULO 18. REPARACIÓN DE DAÑOS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El concesionario responderá por los daños materiales que ocasione directamente o a través de sus subcontratistas en el domicilio del suscriptor, con ocasión de la instalación del servicio de televisión por suscripción.

El trámite para obtener la reparación de los mismos se podrá adelantar en reclamación directa en los términos dispuestos en el Capítulo [IV](#) de este Acuerdo.



ARTÍCULO 19. MODIFICACIÓN UNILATERAL. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En los contratos de prestación del servicio público de televisión por suscripción, los operadores no pueden reservarse la facultad de modificar en forma unilateral las condiciones pactadas en la suscripción, ni hacerlas retroactivas. Tampoco se podrán imponer servicios ni costos que no hayan sido aceptados de manera expresa por el suscriptor o usuario, ni modificar tarifas por fuera de lo señalado en el contrato.

La modificación unilateral de las condiciones de prestación del servicio por parte del operador autoriza al suscriptor a dar por terminado el contrato sin penalidad alguna, aún dentro de la vigencia de la cláusula de permanencia mínima, de haber sido pactada.



ARTÍCULO 20. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE PRESTAR EL SERVICIO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción se pactará que 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, se producirá la terminación del contrato a partir de la fecha de corte inmediatamente siguiente a la fecha en que se informe al operador el traslado. No obstante el operador puede autorizar la cesión del contrato cuando ella sea procedente.

En caso de encontrarse vigente cláusula de permanencia mínima, si el operador demuestra que no se produjo efectivamente el traslado de vivienda, o que en el nuevo lugar de residencia sí es posible continuar con la prestación del servicio, habrá lugar a exigir las compensaciones contractualmente previstas por incumplimiento de la cláusula de permanencia <sic> mínima; o en subsidio y a elección del operador, a continuar con la normal ejecución del contrato.



ARTÍCULO 21. CONDICIONES DE ACCESO A TELEVISIÓN RADIODIFUNDIDA. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El concesionario está obligado a garantizar e informar a sus usuarios sobre el derecho a acceder a los canales de televisión que se transmitan de manera radiodifundida.

En el evento en que el usuario requiera asistencia técnica con ocasión de la situación descrita en el párrafo anterior, el concesionario deberá prestarla de manera gratuita.



ARTÍCULO 22. CESIÓN DEL CONTRATO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En los contratos de prestación del servicio público de televisión se deberá establecer si la cesión del contrato está

permitida y las condiciones que la regirán. En todo caso, la cesión del contrato por parte del suscriptor, liberará al cedente de cualquier responsabilidad con el operador por causa del cesionario.



ARTÍCULO 23. INFORMACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CANALES. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El concesionario deberá informar por escrito al usuario en el momento de la contratación, la parrilla de canales que ofrece en cada uno de los planes, dicha información contendrá como mínimo el nombre del canal, el nombre del programador internacional dueño del canal, si es codificado o no, el género o categoría a la cual pertenece el canal.



ARTÍCULO 24. SUPRESIÓN DE CANALES. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> <Ver Notas del Editor> En los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, a solicitud del suscriptor previamente informado por el concesionario, se podrá incluir una cláusula en la cual se especifique si la oferta es general o caracterizada por algún canal o canales o género de canales.

Si se elige la caracterización de la oferta, la misma debe constar clara y expresamente en el texto del contrato, caso en el cual el suscriptor puede dar por terminado el contrato, sin penalidad o multa alguna aún bajo la vigencia de cláusula de permanencia mínima, cuando el operador introduzca cambios en la parrilla de programación que implique variar dicha oferta.

La manifestación de terminación del contrato de que trata el párrafo anterior debe efectuarse por parte del suscriptor dentro del mes siguiente a la fecha de retiro del canal o canales constitutivos de la oferta. Vencido dicho término se entenderá que acepta tácitamente el cambio introducido en la parrilla de programación.

En caso de no expresarse nada en relación con el nombre o género de canales, se entiende que el usuario no tiene ninguna preferencia y se acoge a la oferta general, por lo que la supresión de canales no resulta ser justa causa para solicitar la terminación del contrato.

Notas del Editor

- Para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo 7o. de Acuerdo CNTV 1 de 2009, 'por medio del cual se incentiva la producción nacional de televisión en canales satelitales temáticos de origen colombiano para su teledifusión a través de los sistemas de televisión cerrada del país', publicado en el Diario Oficial No. 47.342 de 7 de mayo de 2009.

El texto original del artículo 7o. mencionado, es el siguiente (subrayas fuera del texto original):

(Por favor remitirse a la norma para comprobar la vigencia del texto original que se transcribe a continuación:)

'ARTÍCULO 7o. Los operadores de televisión por suscripción, satelital y cableada, que con el fin de cumplir con el presente Acuerdo tengan que reemplazar canales extranjeros de la parrilla actual, por canales satelitales nacionales, no estarán sujetos a las restricciones relacionadas con el cambio de programación a las que se refiere el Acuerdo 011 de 2006. Tales operadores deberán tener la autorización de la CNTV para realizar cambios de la parrilla que impliquen la exclusión de una señal satelital nacional que se esté transmitiendo y cumpla con todos los requisitos normativos.



ARTÍCULO 25. CLÁUSULAS OBJETADAS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> La Comisión Nacional de Televisión objetará en cualquier tiempo la utilización de una determinada cláusula o modalidad de contratación para la afiliación y suscripción, cuando no se ajusten a la ley, a las normas de protección al consumidor ni a lo dispuesto en este Acuerdo. En este sentido, se entienden objetadas y no pueden incluirse en los contratos para la prestación del Servicio Público de Televisión por Suscripción; aquellas que:

- a) Excluyan o limiten la responsabilidad que corresponde a los operadores para la prestación del servicio de acuerdo con la ley, la regulación y la concesión;
- b) Den a los operadores la facultad de terminar unilateralmente el contrato, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del suscriptor, el caso fortuito, la fuerza mayor y las demás que establezca la ley;
- c) Imponen al suscriptor una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato o la ley le conceden;
- d) Confieren al operador plazos excesivamente largos o insuficientemente determinados para el cumplimiento de una de sus obligaciones;
- e) Presumen cualquier manifestación de voluntad en el suscriptor o usuario. Salvo cuando en la cláusula se establezca expresamente tal posibilidad y se indiquen expresamente los posibles alcances de la decisión implícita, y se prevean y concedan tiempos efectivos para manifestar el rechazo no inferiores a un período completo de facturación contado desde cuando sea requerido por escrito el consentimiento del suscriptor, indicándole expresa y claramente en el mismo documento las consecuencias de su silencio;
- f) Limiten el derecho del suscriptor a pedir la resolución del contrato, o indemnización de perjuicios, en caso de incumplimiento total o grave del operador;

g) Permitan al operador, en el evento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte del suscriptor, exigir de este una compensación sin causa o excesivamente alta por los costos y gastos en que incurrió el operador para prestar el servicio;

h) Obligan al suscriptor a dar preaviso superior a un (1) mes para la terminación del contrato, o limiten tal oportunidad a una fecha exacta;

i) Prevean la extensión o prórroga de la cláusula de permanencia mínima en cualquier término o de manera indefinida;

j) Presuman la aceptación de servicios y cargos adicionales por el solo silencio del suscriptor;

k) Restrinjan el derecho del suscriptor a dar por terminado el contrato con ocasión del cambio de condiciones contractuales de planes y canales contratados y tarifas.

PARÁGRAFO. Las cláusulas pactadas en contratos de suscripción vigentes que correspondan a las señaladas en este artículo no pueden hacerse efectivas, de acuerdo con lo señalado en el artículo [1603](#) del Código Civil.

CAPITULO III.

TARIFAS, FACTURACIÓN Y COBRO.



ARTÍCULO 26. INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> <Ver Notas del Editor> Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deben informar a los suscriptores y usuarios, en forma clara y suficiente, sobre la tarifa que cobrarán en forma periódica por la prestación del servicio tanto en el plan básico que ofrecen como para los planes y servicios adicionales.

Las tarifas no podrán ser superiores a las registradas ante la Comisión Nacional de Televisión, ni se podrán aplicar retroactivamente.

La tarifa se debe informar a los suscriptores, de manera expresa, al momento del acuerdo o celebración del contrato.

En el texto del contrato, o en documento anexo suscrito por el operador, se indicará para cada caso la tarifa ofrecida y convenida con el suscriptor y las fechas precisas de vigencia de la misma para el primer período contractual anual. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a imponer las sanciones previstas en este Acuerdo.

En la prestación de los servicios bajo la modalidad pague por ver PPV o VOD el operador debe aplicar mecanismos que garanticen que se informe al usuario sobre el costo del consumo que va a efectuar, antes de ordenar el consumo y que requieran del usuario confirmar la solicitud del mismo antes de suministrarlo.

Notas del Editor

- En criterio del editor para la interpretación de este artículo debe tenerse en cuenta que mediante el artículo 10 del Acuerdo 6 de 2010, publicado en el Diario Oficial No. 47.924 de 15 de diciembre de 2010, se derogó el artículo 7 del Acuerdo 10 de 2006 que otorgaba a la CNTV la facultad para establecer la tarifa mínima mensual que podrán cobrar los concesionarios de televisión por suscripción.



ARTÍCULO 27. REGISTRO DE TARIFAS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Los concesionarios de Televisión por Suscripción deberán registrar anualmente ante la Comisión Nacional de Televisión, en la Oficina de Canales y Calidad del Servicio o la que haga sus veces, entre el 1o y el 31 de diciembre de cada año las tarifas que cobrarán para el año siguiente, de acuerdo al procedimiento señalado:

1. El registro se hará por escrito y en medio magnético en el formato establecido por la Entidad, el cual se podrá bajar de la página Web, suscrito por el representante legal o quien haga sus veces.
2. Al formato de registro se deberá acompañar copia de las reglamentaciones internas relativas a la aplicación de las tarifas, en las que se incluyen las reglas y parámetros para la aplicación de incrementos.
3. El registro debe incluir las tarifas para la totalidad de los paquetes –básicos, Premium, especiales o de cualquier clasificación– y tipo de contratos –individuales y colectivos– que vaya a ofrecer el operador, señalando para cada uno de ellos el valor mínimo y máximo que se cobrará a los usuarios durante el año para el cual se registrarán las tarifas.
4. Si los paquetes ofrecidos tienen precios diferenciales en razón a consideraciones como: Estrato, zona u otros aspectos, deben relacionarse los precios mínimos y máximos para cada una de ellas; por lo cual toda tarifa a la que pertenezca alguno de los usuarios del operador debe estar previamente registrada ante la Comisión Nacional de Televisión.
5. Los operadores zonales deben registrar las tarifas en los términos señalados, para cada uno de los municipios en los que operan. En el evento de que un concesionario zonal decida iniciar operaciones en un municipio de la zona autorizada, el registro se hará dentro del mes anterior al inicio de la prestación.
6. Cuando el operador vaya a comercializar un nuevo producto o servicio con posterioridad al período de inscripción de las tarifas fijado en este Acuerdo, deberá inscribir la tarifa a cobrar por el nuevo producto dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su implementación. La tarifa registrada regirá hasta la fecha en la cual deba cumplir nuevamente la obligación de registro de que trata este artículo.
7. En el evento de que un operador no haga el registro en la fecha señalada, se entenderá que las tarifas registradas para el año anterior se mantendrán vigentes para el siguiente período, sin perjuicio de la imposición de las sanciones del caso.
8. La Comisión Nacional de Televisión incluirá en su página web las tarifas registradas por todos los operadores durante el año respectivo, las cuales podrán ser revisadas por cualquier persona.

Una vez los concesionarios registren las tarifas, deberán informar las mismas y los efectos de la

inscripción a los usuarios del servicio, mediante comunicación escrita. En el caso de los operadores zonales, no es necesario que se informe de aquellas registradas para otros municipios diferentes al de residencia del respectivo usuario.

En caso de que el registro de tarifas no sea adecuado a las condiciones aquí relacionadas, la Oficina de Canales y Calidad del Servicio lo informará al prestatario para que haga las correcciones pertinentes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. Si la información no es corregida oportunamente, se asumirá que no se ha realizado el registro, con las implicaciones señaladas.

En ningún caso los concesionarios de televisión por suscripción podrán cobrar suma alguna por la distribución de señales incidentales.



ARTÍCULO 28. MODIFICACIÓN DE TARIFAS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En el contrato de suscripción el operador deberá señalar la forma en que se modificarán las tarifas, especificando por lo menos; los incrementos tarifarios máximos anuales que aplicará, los criterios que permitan determinar el porcentaje de incremento de las tarifas, las fechas o épocas para su aplicación y su vigencia.

Los cambios de tarifas deberán ser informados por el operador a los suscriptores en forma previa a su aplicación.

En todo caso, si el operador modifica la tarifa por fuera de lo previsto en el contrato, el suscriptor podrá terminar el contrato de forma unilateral, dentro del mes siguiente al momento de conocer la modificación, sin que haya lugar a multa o sanción, incluso durante la vigencia de la cláusula de permanencia mínima.

Cuando se estipulen cláusulas de permanencia mínima, la vigencia del plan tarifario no podrá ser inferior al período de la cláusula, incluidos los incrementos tarifarios previstos de manera explícita en el contrato para ese mismo período.



ARTÍCULO 29. FACTURACIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> El operador sólo cobrará los servicios efectivamente causados.

En la factura se debe indicar clara y expresamente el período al que corresponde el servicio facturado y presentar en forma discriminada el cobro periódico por el servicio o plan básico y por los planes o servicios adicionales contratados por el suscriptor.

Los consumos bajo la modalidad pague por ver PPV o VOD se deben relacionar individualizados y con indicación de la fecha y hora en que se sucedieron.

Igualmente, se deberá incluir en la factura un balance de la cuenta del suscriptor en el que se señalen los saldos en mora, las sanciones o intereses que se estén aplicando advirtiendo cuál es la tasa de interés por mora que se cobra, los períodos a los que corresponden y los valores pagados en el período anterior.

PARÁGRAFO 1o. Cuando el operador suministre además del servicio de televisión por suscripción servicios de valor agregado u otros, deberá aparecer en la factura en forma

independiente el valor de estos.

Los valores que se cobren en la factura deberán corresponder a la estructura de costos de cada uno de los servicios, y en el caso del valor cobrado por el servicio de televisión el mismo corresponderá con el registrado en la CNTV.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso se podrá incluir en la factura el valor de la compensación que corresponde a la Comisión Nacional de Televisión.



ARTÍCULO 30. ENTREGA DE LA FACTURA. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En las condiciones generales de los contratos de concesión, se definirá el período de facturación y se consagrará el derecho del suscriptor a recibir oportunamente la factura a su cargo y la obligación del operador de entregarla previamente en la dirección suministrada para el efecto por el suscriptor. Igualmente se señalará la antelación mínima a la fecha de pago con que se entregará la factura.

Cuando el operador no haya efectuado la facturación o no haya enviado la factura con la antelación prevista, deberá fijar un nuevo plazo para que el suscriptor pueda realizar el pago oportuno.

La circunstancia de no recibir oportunamente la factura, no libera al suscriptor o usuario de la obligación de pagar. Sin embargo, no habrá lugar a cobrar mora sino a partir del recibo de la misma.



ARTÍCULO 31. RECLAMOS POR FACTURACIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Cuando el suscriptor o usuario no esté de acuerdo con el valor facturado, deberá presentar reclamo antes del vencimiento de la fecha de pago para que el operador corrija los errores que se presenten en la facturación. Si el operador mantiene el valor inicialmente facturado, deberá responder por escrito en donde se expliquen detalladamente las razones.

Si persiste el desacuerdo, a solicitud del suscriptor o del operador se remitirá la actuación a la Comisión Nacional de Televisión para lo de su competencia a fin de determinar la existencia de fallas en la facturación o infracciones y, cuando sea el caso, imponer la respectiva sanción y disponer que el operador adopte las medidas correctivas que procedan.

La presentación de reclamo no exime al suscriptor de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja. En todo caso, el operador no podrá restringir la posibilidad de realizar el pago parcial de la factura por los conceptos sobre los cuales no se haya presentado reclamo.

Sin perjuicio de lo anterior, el suscriptor y/o usuario podrá proceder a cancelar el monto de la factura y presentar el reclamo con posterioridad dentro del período de facturación inmediatamente siguiente.



ARTÍCULO 32. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR NO PAGO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En el contrato para la prestación del Servicio Público de Televisión por Suscripción, se determinará el plazo a partir del cual el operador suspenderá la prestación del servicio, por mora del suscriptor

en el pago del mismo.

PARÁGRAFO. En todo caso, no podrá suspenderse el servicio cuando se encuentre pendiente de decisión por parte del operador, la queja o reclamo del suscriptor por la facturación.



ARTÍCULO 33. SUSPENSIÓN DE LA FACTURACIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Transcurridos dos (2) meses desde el corte en la prestación del servicio por no pago, no habrá lugar a facturación subsiguiente. Esto, sin perjuicio de que el operador proceda a realizar el cobro de las sumas adeudadas por el suscriptor.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, no puede haber facturación sin prestación efectiva del servicio.



ARTÍCULO 34. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Para que un operador del servicio público de televisión por suscripción pueda remitir o solicitar información sobre el suscriptor a centrales de riesgo o a entidades que manejen y/o administren bases de datos, debe contar con el consentimiento expreso del suscriptor otorgado al momento de la suscripción del contrato.

Para la efectividad de las garantías constitucionales, la información sobre el suscriptor no podrá ser reportada mientras se encuentre pendiente de decisión la queja o reclamo por las sumas adeudadas.

El reporte debe ser previamente informado al suscriptor con el señalamiento expreso de la obligación en mora que lo ha generado, el monto y el fundamento de la misma. Dicha comunicación no podrá efectuarse con menos de diez (10) días de antelación a la fecha en que se vaya a realizar el reporte, para que el suscriptor pueda pronunciarse y aducir las consideraciones por las que se opone.

En todo caso, a solicitud del suscriptor conforme con lo previsto en el artículo [15](#) de este Acuerdo el operador deberá proceder de inmediato a interrumpir el servicio en los términos en él previstos.

Los operadores son responsables por la información que remitan a las centrales de riesgo y deberán tomar en forma inmediata las medidas para corregir errores cuando estos sean identificados. En todo caso, deberán reportar a la central de riesgo el pago en el reporte inmediatamente subsiguiente a aquel en que cese la mora.

PARÁGRAFO. En lo no previsto en este Acuerdo, los operadores del servicio de televisión por suscripción deberán cumplir las normas que regulen los reportes a centrales de riesgo, en todo caso se aplicará la que resulte más favorable al usuario.

CAPITULO IV.

ATENCIÓN AL USUARIO.



ARTÍCULO 35. DERECHO A PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

<Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En virtud del contrato de suscripción, los suscriptores y usuarios pueden presentar peticiones, quejas o reclamos, en adelante PQR para los efectos de este Acuerdo, relacionados con la prestación, utilización, facturación y calidad del servicio, así como respecto de la atención y trámite de las mismas.

En el texto de los contratos de suscripción se establecerá este derecho de los usuarios y suscriptores, expresando que la presentación de PQR no requiere presentación personal y que se podrán tramitar por mandatario, el cual no requiere ser abogado.

Igualmente, en el texto del contrato y en todas las facturas se informarán las direcciones y horarios de las oficinas de atención y recepción de peticiones, quejas y reclamos sobre el servicio, así como para la atención de consultas. En la misma forma, se debe informar los números de teléfono y de fax y la dirección de correo electrónico a través de los cuales se pueden presentar las PQR y realizar consultas.

Las PQR podrán ser presentadas verbalmente o por escrito, o por otros medios como el teléfono, el fax y/o el correo electrónico. El operador no podrá pedir requisitos o información adicional a la estrictamente indispensable para dar curso al trámite.



ARTÍCULO 36. ATENCIÓN AL USUARIO. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de la infraestructura necesaria para recibir, atender, tramitar y responder PQR, interpuestas por los suscriptores y usuarios.

En todo caso el concesionario deberá garantizar el acceso de todos los suscriptores y usuarios al sistema de PQR independientemente de su localización geográfica.

A todas las PQR que se presenten, debe asignárseles un código o número de atención que servirá al suscriptor o usuario para saber el estado de las mismas, para lo cual los operadores llevarán un registro en el que se deje constancia de las respuestas dadas a los usuarios, incluso cuando se trate de solicitudes verbales.

Si la petición, queja o reclamo hubiere sido formulado en forma verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en idéntica forma al interesado, dejando constancia de la misma.



ARTÍCULO 37. TÉRMINO PARA RESPONDER. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> La decisión de fondo por parte del operador sobre las peticiones, quejas, reclamos deberá producirse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. La infracción a este término dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Acuerdo.



ARTÍCULO 38. ASISTENCIA TÉCNICA Y REPARACIÓN DE FALLAS. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> En forma previa a la celebración del contrato, el operador del servicio público de televisión por suscripción debe informar en forma expresa al suscriptor el término en días que se tomará para prestar asistencia técnica y reparar fallas en caso de daños, averías o interrupción de la señal por cualquier causa, sin exceder de cinco (5) días. De ello se dejará constancia y se incluirá expresamente en el texto de los contratos.

Los operadores del servicio público de televisión por suscripción deberán disponer de personal o cuadrillas de atención y reparación de fallas técnicas del sistema y daños en los aparatos y redes utilizados en la prestación del servicio, que le permitan atender la solicitud de servicio de cualquier usuario en el término señalado en el contrato. En ningún caso se podrá facturar por los días sin servicio que excedan ese término.

Las visitas para asistencia y/o reparación técnica no ocasionarán costos adicionales para el suscriptor cuando sean realizadas para solucionar daños que deban ser atendidos en cumplimiento de las obligaciones legales de garantía, de idoneidad y calidad del servicio.

En los contratos para la prestación del servicio de televisión por suscripción, se establecerán los casos en que la asistencia técnica y/o reparación de fallas tendrá costos adicionales para el suscriptor.

A la solicitud de visita se le debe asignar un código o número consecutivo que le permita al usuario realizar el seguimiento a la misma. Realizada la visita se debe entregar al usuario constancia escrita de la misma, en la que figure el código o número consecutivo asignado a la solicitud, el daño o falla reportado, el resultado de la visita técnica indicando si fue o no solucionado el daño o falla, si hay lugar a otra visita y si esta ocasiona costo adicional para el usuario.



ARTÍCULO 39. SUPERVISIÓN. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 <sic, es 36> numeral 4 del literal g) <sic, es literal e), en criterio del editor> de la Resolución 185 de 1996, la Comisión ejercerá la supervisión sobre el cumplimiento a lo dispuesto en este capítulo, a través de la Oficina de Canales y Calidad del Servicio. Cuando se encuentre que hay mérito para adelantar investigación, remitirá informe documentado para que la investigación la adelante la Oficina de Regulación de la Competencia.

CAPITULO V.

CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.



ARTÍCULO 40. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> Las disposiciones legales sobre responsabilidad de los productores, prestadores de servicios y expendedores por la idoneidad y calidad de bienes y servicios, así como por la suficiencia y veracidad de la información y la publicidad, y las demás contenidas en el Decreto-ley [3466](#) de 1982 y las normas que lo modifiquen, aclaren o adicionen, son aplicables a la prestación del servicio público de televisión por suscripción.

Conforme con las facultades atribuidas en las letras b) e i) del artículo [50](#) y h) del artículo [12](#) de la Ley 182 de 1995, la Comisión Nacional de Televisión adelantará las actuaciones administrativas para determinar la responsabilidad de concesionarios y operadores por infracción a las disposiciones del Decreto [3466](#) de 1982, impondrá las sanciones previstas en este Acuerdo y ordenará que se tomen las medidas necesarias para evitar que se cause daño o perjuicio a los consumidores y usuarios.

CAPITULO VI.

RÉGIMEN SANCIONATORIO Y DE CONTROL.



ARTÍCULO 41. COMPETENCIA. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> 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. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> 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.

8. <Ver Notas de Vigencia en relación con la derogatoria del Acuerdo 14 de 1997> Infracción a las normas legales de suficiencia y veracidad de la información y la publicidad, de acuerdo con lo previsto en el Decreto-ley [3466](#) de 1982, en el Acuerdos <sic> 14 de 1997 de la Comisión Nacional de Televisión y en este Acuerdo.

Notas de Vigencia

- El Acuerdo 14 de 1997 ('por medio del cual se reglamenta el servicio de televisión por suscripción, se adopta el Plan de Promoción y Normalización de dicho servicio y se dictan otras disposiciones') fue derogado por el Artículo 50 del Acuerdo 10 de 2006, 'por medio del cual se reglamenta el servicio de televisión por suscripción', publicado en el Diario Oficial No. 46.466 de 28 de noviembre de 2006.

El Artículo 43 del Acuerdo 10 de 2006 trata sobre la clasificación de las faltas en que pueden incurrir los concesionarios de televisión por suscripción, entre ellas, en el Literal a) Numeral 1o., trata sobre informar a los televidentes de manera parcializada o tendenciosa los sucesos o noticias.

9. <Ver Notas de Vigencia en relación con la derogatoria de los Acuerdos 14 de 1997 y 32 de 1998> Infracción al cumplimiento de las condiciones de idoneidad y calidad legalmente exigibles, de acuerdo con lo previsto en el Decreto-ley [3466](#) de 1982, en los Acuerdo <sic> 14 de 1997 y 32 de 1998 de la Comisión Nacional de Televisión y en este Acuerdo.

Notas de Vigencia

- Los Acuerdos 14 de 1997 ('por medio del cual se reglamenta el servicio de televisión por suscripción, se adopta el Plan de Promoción y Normalización de dicho servicio y se dictan otras disposiciones') y 32 de 1998 ('por el cual se reglamenta el servicio de televisión satelital denominado Televisión Directa al Hogar (DBS) o Televisión Directa al Hogar o cualquier denominación que se emplee para este sistema de televisión directa por satélite') fueron derogados por el Artículo 50 del Acuerdo 10 de 2006, 'por medio del cual se reglamenta el servicio de televisión por suscripción', publicado en el Diario Oficial No. 46.466 de 28 de noviembre de 2006.

El Artículo 9o. del Acuerdo 10 de 2006 trata sobre la calidad de la señal y contenido de la programación en la televisión por suscripción.

El Artículo [4o.](#) del Acuerdo 11 de 2006 trata sobre las condiciones de idoneidad y calidad que deben cumplir los servicios de televisión por suscripción. En general el Acuerdo [11](#) de 2006 trata sobre los derechos de los suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción.

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. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> 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. <Acuerdo derogado a partir del 1o. de septiembre de 2017 por el artículo [12](#) de la Resolución 5111 de 2017> 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.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

