



Bogotá, noviembre 26 de 2012

Doctor  
**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
Bogotá

ASUNTO: Proyecto regulatorio por el cual se modifican los artículos 69, 70 y 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011, sobre tarjetas prepago

Apreciado doctor **MÁRQUEZ**:

La Asociación de la Industria Móvil de Colombia, Asomovil, se permite hacer las siguientes consideraciones en relación con el proyecto regulatorio orientado a establecer una vigencia mínima para las recargas de las tarjetas prepago, en complemento de nuestra comunicación de julio 13 de 2012.

**1. Avances de la industria móvil en la información entregada a los usuarios sobre las recargas móviles**

Revisados los documentos que soportan la propuesta regulatoria, observamos que la principal motivación de la Comisión para intervenir en el mercado de las tarjetas prepago se enfoca en ampliar los mecanismos de información que le permiten al usuario verificar su consumo.

Por esta razón, antes de proceder a la expedición de una nueva modificación al régimen de protección a usuarios, es importante señalar los avances que en materia de información al consumidor se han presentado en la industria móvil en Colombia en los últimos años.

Al respecto es conveniente precisar que las compañías de telefonía móvil han adelantado proyectos e inversiones orientados a mejorar y facilitar el control del consumo por parte de los clientes en la modalidad prepago. En este proceso, se destaca la permanente asesoría que reciben los usuarios en la línea de atención al cliente y las facilidades que se brindan a los usuarios para realizar consultas, enviar requerimientos o recibir soporte en línea en las páginas web de nuestras empresas afiliadas Comcel, Movistar y Tigo, mediante el uso de canales virtuales diseñados para tal fin.

En lo que se refiere a la consulta de saldos, la industria móvil ha implementado una serie de mecanismos y aplicaciones técnicas que le permiten al usuario conocer el estado de sus recargas, recuperar o adelantar saldos y realizar recargas en línea, entre otros. Estos



servicios han sido desarrollados de acuerdo con los últimos avances tecnológicos con el objeto de contar con una activa interacción con los usuarios y solucionar eficazmente los diferentes requerimientos presentados.

De forma complementaria, en los últimos meses la industria ha desarrollado otros mecanismos para que el usuario que por distintos motivos no puede acceder a las páginas web, obtenga información sobre el estado de sus recargas. Para este efecto, las empresas envían a sus usuarios en la modalidad prepago, cada vez que recargan sus servicios, una notificación a sus terminales con la información de su saldo y su respectiva vigencia.

Así mismo, es necesario destacar que las empresas también han fortalecido la función de asesoría a los usuarios en prepago, en lo que respecta a las consultas de sus saldos a través de las líneas de atención a clientes. Este proceso se ha reforzado con la ampliación de los puntos físicos dentro de la geografía nacional.

Como puede apreciarse, el avance en la gestión al cliente, motivado en gran parte por la competencia entre los diferentes proveedores móviles, ha permitido que en el mercado exista una gran variedad de herramientas tecnológicas para que el usuario pueda controlar su consumo, recuperar sus saldos y comprobar que efectivamente utilizó sus recargas.

## **2. Las encuestas y estudios utilizados por la Comisión no tienen en cuenta la implementación de la Resolución CRC 3066 de 2011**

Al revisar los estudios de percepción y las encuestas que tomó la Comisión para soportar la intervención regulatoria, encontramos que la ficha técnica de la encuesta “Tasación y Consumo de los Usuarios del Servicio de Telefonía Móvil”, indica que la recolección de la información se realizó entre el 5 de octubre y el 30 de noviembre de 2011, periodo de tiempo que no cubrió el efecto de la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011 y, por lo tanto, no tuvo en cuenta las inversiones, adecuaciones técnicas y logísticas realizadas por las empresas para cumplir con las obligaciones previstas en dicha resolución.

En consecuencia, Asomovil solicita a la Comisión que antes de entrar a revisar y definir las vigencias de las recargas mínimas para el mercado en la modalidad prepago, considere la posibilidad de contar con estudios adicionales que incluyan el impacto que ha tenido en el mercado móvil la expedición de la Resolución CRC 3066 de 2011.

## **3. El usuario cuenta con mecanismos efectivos para utilizar el saldo de sus recargas**

De otra parte, si el objetivo de la Comisión es dar una herramienta al usuario que le permita aprovechar el saldo de sus recargas, es importante anotar que en la regulación vigente el usuario cuenta con un mecanismo efectivo que le permite aprovechar el saldo de sus recargas y es el derecho que tiene para transferir sus saldos a una nueva tarjeta, para lo cual cuenta con el término de vigencia de la tarjeta y al menos 30 días calendario adicionales.



Al efecto el artículo 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011, dispone expresamente que “los proveedores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta prepago que adquiera este a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario. Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago y al menos treinta (30) días calendario adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia”.

Para la industria este plazo de 30 días es suficientemente amplio y constituye una garantía efectiva para que el usuario determine si hace o no uso de la misma, en los términos estipulados en la regulación vigente.

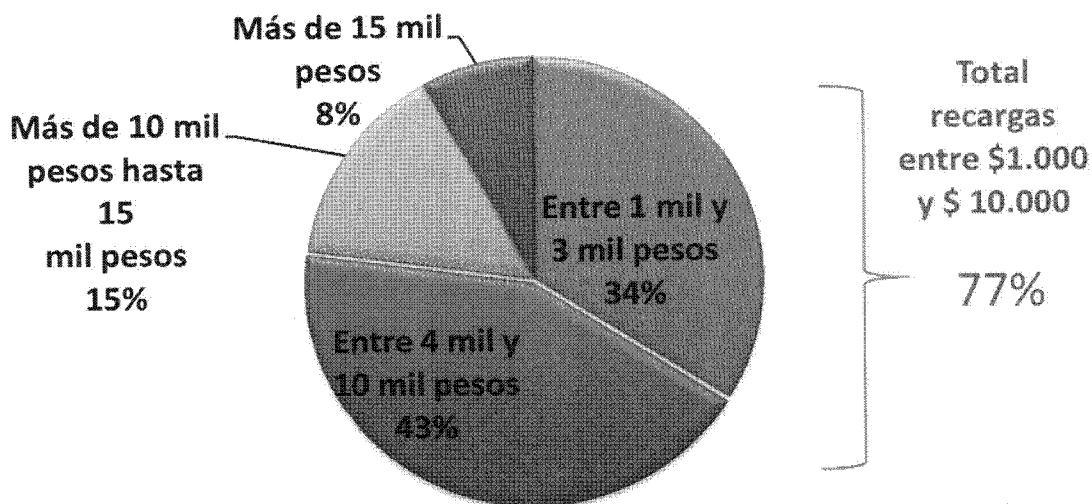
#### **4. Impacto negativo para los usuarios, en especial, los de menos recursos**

La imposición de una vigencia mínima de sesenta (60) días para el uso de las tarjetas prepago eliminará la diversidad en la oferta derivada de la libertad que tienen los proveedores para definir las condiciones comerciales, y afectará de forma negativa el desarrollo del mercado móvil en Colombia.

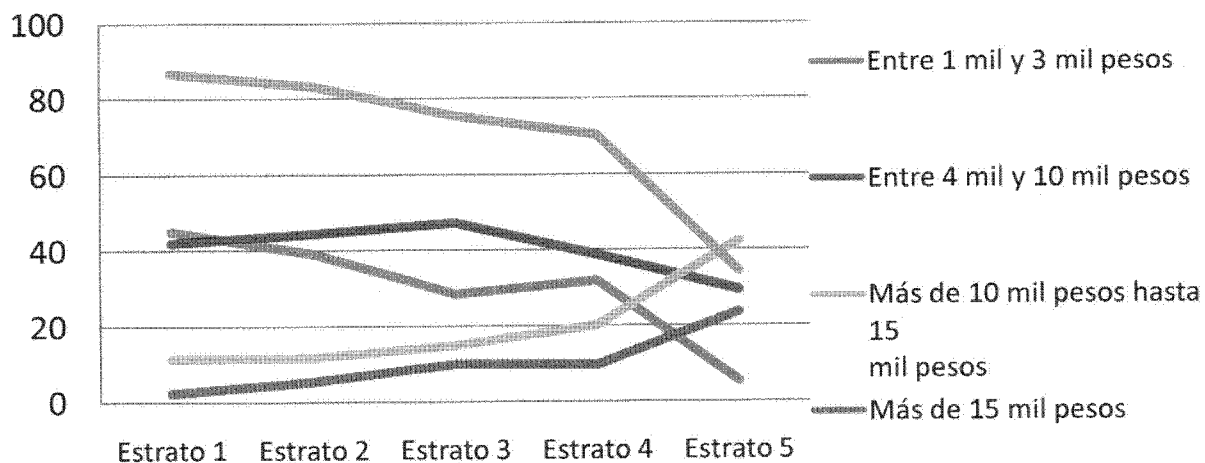
Esta restricción, contrario a lo que se pensaría, afectará significativamente la posibilidad de mantener en el mercado las *micro-recargas*, promociones y descuentos especiales, debido a que no será viable ni comercial ni financieramente mantener este tipo de ofertas con las nuevas condiciones que generará la intervención regulatoria.

Solicitamos a la Comisión tener especial cuidado con los efectos que puede tener en los usuarios de menores ingresos, la implantación de un tiempo de vigencia mínima de 60 días para las recargas en prepago, pues no obstante entendemos que la Comisión busca con este proyecto la protección de los usuarios, lo cierto es que en este caso va a terminar afectando a los colombianos de los estratos bajos, donde se concentra el mercado de las recargas.

Al respecto es necesario destacar la información obtenida sobre consumos de recargas por estratos, en una Encuesta realizada por la firma Ipsos – Napoleón Franco para Asomovil, que es la más grande y reciente de 2012, realizada en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Cartagena, Villavicencio, Pereira y Bucaramanga, con un grupo objetivo de hombres y mujeres de 14 a 65 años pertenecientes a los estratos 1 a 6, utilizando la técnica de recolección de entrevistas personales. Tamaño de la muestra: 1537 personas.



Fuente: IPSOS Napoleón Franco, 2012



Fuente: IPSOS Napoleón Franco, 2012.

Como se observa en la Gráfica, las recargas de más bajo valor en el mercado son las que más consumen los usuarios de los estratos bajos de la población.

Las recargas entre \$1.000 y \$10.000 constituyen el 77% del total de las recargas que efectúan los usuarios, de las cuales las recargas entre \$1.000 y \$3.000 representan el 34% del total de las recargas efectuadas y las recargas entre \$4.000 y \$10.000 representan el 43% del total.



Si se mira el consumo por estratos, el 45% de los usuarios de estrato 1 realiza recargas por valor de \$1.000 a \$3.000 y el 42% de estos usuarios efectúa recargas de \$4.000 a \$10.000. En el estrato 2, el 45% de los usuarios realiza recargas de \$4.000 a \$10.000 y el 39% recargas entre \$1.000 y \$3.000. Y en el estrato 3, el 50% de los usuarios realiza recargas de \$4.000 a \$10.000 y el 30% recargas entre \$1.000 y \$3.000.

La restricción de la oferta, como resultado de la medida propuesta, tiene su mayor impacto en la población de estrato 1, donde el consumo de recargas de \$1.000 a \$10.000 es del 87%, seguida de la población perteneciente al estrato 2, donde el consumo de dichas recargas es del 84%; y de los usuarios de estrato 3, cuyo consumo para estas recargas es del 80%.

De otra parte, es esencial que la vigencia mínima de las recargas de las tarjetas prepago no se extienda sobre las recargas para las promociones, ofertas especiales y, en general, todos los mecanismos comerciales que les permiten a los usuarios obtener unos beneficios adicionales en tiempo de consumo, pues estas ofertas serían gravemente afectadas y en algunos casos imposibles de mantener, en caso de adoptarse la vigencia mínima propuesta por la Comisión.

La limitación comercial que se daría como resultado de establecer una vigencia mínima para las recargas, tenderá a homogeneizar el producto en prepago, restándole al mercado diversidad y opciones comerciales suficientes para cubrir las distintas necesidades de consumo, lo que evidentemente perjudica a los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, consideramos que este proyecto regulatorio amerita una nueva revisión y debe ser examinado en la Agenda Regulatoria de 2013, más aún cuando de forma simultánea se está modificando el régimen de protección a usuarios y las normas sobre calidad, lo que implicará revisar diferentes aspectos sobre la implementación de este tipo de normas,

Finalmente observamos que la experiencia en Latinoamérica muestra que la regulación no ha impuesto vigencias mínimas para las recargas y que los plazos de vigencia y los montos se definen según la oferta comercial de los proveedores de servicios.

Esperamos que estos comentarios sean útiles a los fines de la propuesta regulatoria presentada por la Comisión y contribuya a los objetivos de desarrollo y crecimiento del sector.

Cordialmente,

**RODRIGO LARA RESTREPO**  
Presidente

CRC	
Radicación :	*201234565*
Fecha :	29/11/2012 11:03:54 A.M.
Remitente :	ASOMOVIL
Anexos :	
Asunto :	PROYECTO REGULATORIO POR EL CUAL SE MODIFICAN LAS ARTICULOS 69, 70 Y 73 DE LA RES. CRC 3066 DE 2011 SOBRE TARJETAS PREPAGO.