



Bogotá D.C., 29 de junio de 2016

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES – CRC
Ciudad

ASUNTO: Comentarios **FENALCO** sobre el proyecto de resolución *“Por la cual se establece el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones”*

Apreciado doctor Arias:

Dentro de la oportunidad dispuesta para tal fin, queremos someter a su consideración los comentarios del Gremio sobre el proyecto de la referencia.

Como es de su conocimiento, la posición de **FENALCO** sobre la necesidad de mantener la prohibición de las cláusulas de permanencia mínima para los servicios móviles, obedece a razones objetivas de competencia y de protección al consumidor, razón por la cual celebramos la inclusión del numeral 6.8 en el artículo 6° del proyecto en el que se reafirma dicha prohibición, ya establecida por la Resolución 4444 de 2014.

Tal como la propia CRC lo manifestó en su informe de monitoreo a la mencionada resolución, expedido en diciembre de 2015, la eliminación de dichas cláusulas ha generado una reorganización del mercado de terminales por el lado de la oferta. *“Por una parte, se observa un impulso por la entrada de nuevos agentes al mercado, y por la otra, se ha visto una mayor oferta de equipos, diversas formas de financiación, descuentos por pagos con tarjetas de crédito o tarjetas propias de algunos de los*

Presidencia Nacional

Carrera 4a No. 19 - 85 Piso 7o • Tel.: 350 0600 Fax: 350 9424 • Email: fenalco@fenalco.com.co
www.fenalco.com.co • Bogotá, D.C. Colombia

comercializadores, financiación de equipos con los operadores, algunos con cero por ciento de interés y alianzas con bancos, entre otras.”

Ahora bien, si consideramos lo establecido en el documento de soporte del proyecto¹ y lo dispuesto por la literatura económica, uno de los elementos que el consumidor tiene en cuenta cuando busca maximizar su utilidad, es la variedad de referencias que puede adquirir.

En el documento se afirma que “si se elimina una fuente de descuento hiperbólico en el mercado es posible obtener precios de mercado inferiores dado que se genera claridad y transparencia en los valores de cada servicio y/o bien adquirido. Es por ello que tras la eliminación de las cláusulas de permanencia para los servicios móviles en Colombia las ofertas comerciales por parte de los operadores se han modificado y ahora incluyen ofertas históricamente inferiores.”

La aplicación de esta teoría al mercado de equipos terminales móviles y lo sucedido en la práctica desde la prohibición de las cláusulas, demuestra que la eliminación de la fuente de descuento hiperbólico (supuestos subsidios a equipos vía cláusulas de permanencia) ha permitido la comercialización de equipos por parte de nuevos actores en un mercado antes monopolizado, aumentando la oferta y generando mayor cantidad de opciones para elegir.

Antes de la eliminación de las cláusulas de permanencia, las grandes superficies y almacenes especializados no podían comercializar equipos terminales móviles “libres” por razones de mercado.

Hoy, según información de GFK, entre julio de 2014 y febrero de 2016, el mercado de smartphones ha crecido, pasando de 14 a 20 marcas; las unidades vendidas con tecnología 4G son cada vez mayores, con un crecimiento del 346%; la participación de las gamas medias y altas ha aumentado, llegando al 38,8% y el número de referencias vendidas de equipos con dual sim, presenta un aumento del 117%.

¹ Revisión Integral del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, Mayo 2016



Lo anterior tuvo como efecto que la competencia entre operadores pasara de sólo la venta de terminales, al campo de la calidad del servicio. Muestra de esto ha sido la disminución en las quejas de los consumidores, que según la SIC, entre el primero y último trimestre de 2015, cayeron un 28%².

Coincidimos en que la regulación no sólo se debe adecuar a un entorno en el cual los usuarios de los servicios de telecomunicaciones puedan tomar decisiones de consumo más racionales e informadas y así mismo puedan ejercer de manera adecuada sus derechos, sino que impulse la competencia, la innovación y el crecimiento económico.

En conclusión, **FENALCO** siempre apoyará las iniciativas que promuevan la libre competencia y que busquen de manera adecuada y razonable el mayor bienestar del consumidor.

Reciba un cordial saludo,

GUILLERMO BOTERO NIETO
Presidente

² Informe de peticiones, quejas y recursos. Sector de comunicaciones telefonía móvil, fija e internet. Superintendencia de Industria y Comercio 2015.