



Bogotá, D.C., 15 de enero de 2016

Doctor

**GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTA**

Director Ejecutivo

**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

Calle 59 A bis No. 5 – 53 Edificio LINK Siete Sesenta Piso 9 Bogotá D.C.

Ciudad

Ref: Comentarios al proyecto de Resolución “Por la cual se modifica regulación relacionada con el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para servicios de comunicaciones fijas (sic) y televisión por suscripción, y se dictan otras disposiciones”.

Respetado Señor Director:

En atención al proyecto regulatorio de la referencia, **TELMEX COLOMBIA S.A**, en su calidad de concesionario del servicio de televisión por suscripción y de operador de servicios fijos de telecomunicaciones, se permite hacer los siguientes comentarios:

### **COMENTARIOS GENERALES:**

#### **1. Perspectiva macroeconómica que impacta al País**

Tal y como lo ha advertido la CRC al momento de suspender la aplicación del RITEL y en el informe de monitoreo de la Resolución 4444 de 2014, es necesario que el Regulador revise la dinámica macroeconómica al momento de realizar análisis para adoptar medidas regulatorias.

En este sentido la CRC en la Resolución 4786 de 2015 “Por la cual se suspenden los efectos del Reglamento Técnico para Redes Internas de Telecomunicaciones”, indicó que la suspensión del RITEL se fundamentaba en comunicaciones del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio remitidas al Ministerio de TIC, en el que dicha cartera solicitaba la suspensión de la medida debido al estado de la economía del País, y de la economía mundial:

*“...la economía colombiana atraviesa un periodo de ajuste macroeconómico causado por un*



*contexto internacional con un bajo crecimiento en la demanda externa y una caída en el precio del petróleo”, y que “...esta coyuntura de la economía mundial ha afectado el comportamiento de la economía colombiana. La baja demanda externa y el bajo precio del petróleo ha generado un crecimiento negativo en las exportaciones, que entre enero y junio cayeron un 31,2%. La disminución de las exportaciones implicó un mayor desbalance comercial, con lo que se alcanzó un déficit en la cuenta corriente de 7,0% del PIB en el primer trimestre de 2015, el más alto en la historia de la economía colombiana”.*

Los anteriores efectos lejos de superarse han ido agudizándose, como se evidencia en el análisis del entorno económico e impacto de la depreciación del peso frente al dólar en las importaciones, realizado por la Comisión y dado a conocer en el informe de monitoreo de la Resolución 4444 de 2014, “Por la cual se prohíbe el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones”, de la siguiente manera:

*“...se hace un breve análisis del nuevo entorno macroeconómico que enfrentan los países del mundo tras la recuperación de la economía de los Estados Unidos y la desaceleración económica de otros países. En general a nivel internacional se observa un fortalecimiento del dólar frente a la mayoría de las monedas, tanto de países desarrollados como emergentes.*

*Principalmente son 4 factores los que han afectado el precio del dólar:*

- (i) La situación económica y política de Grecia que genera inestabilidad en la economía europea, debido a que los mercados temen la quiebra de un país y el contagio en la Eurozona. Esto convierte al dólar en una divisa fuerte que los inversionistas adquieren como refugio;*
- (ii) la decisión de la Reserva Federal (FED) en torno a mantener por tiempo extra el nivel de sus tasas de interés;*
- (iii) la compra de dólares por parte de empresas en Colombia para cubrir obligaciones en el exterior, generando que aumente la demanda de la divisa y, por ende, se fortalezca frente al peso, y;*
- (iv) los precios del petróleo que siguen deprimidos sin mostrar una recuperación sostenida.*

*En América Latina todas las monedas se depreciaron, aunque este comportamiento no fue uniforme para todas las economías. Durante el segundo semestre de 2014 y primer semestre de 2015, se presentaron depreciaciones significativas frente al dólar para la mayoría de monedas de países de la región, siendo la depreciación en Colombia mayor que la de sus pares latinoamericanos”.*





Asimismo, como es de público conocimiento el Gobierno se encuentra estudiando una nueva reforma tributaria, que podría impactar negativamente el acceso a los dispositivos y la prestación de ciertos servicios para algunos estratos, agravado por la inflación que a diciembre de 2015 fue del 6,77<sup>1</sup>%.

Mes	IPC	Variación mensual (%)	Variación año corrido (%)	Variación anual (%)
Enero	118,91289	0,64%	0,64%	3,82%
Febrero	120,27993	1,15%	1,80%	4,36%
Marzo	120,98456	0,59%	2,40%	4,56%
Abril	121,63437	0,54%	2,95%	4,64%
Mayo	121,95433	0,26%	3,22%	4,41%
Junio	122,08236	0,10%	3,33%	4,42%
Julio	122,30851	0,19%	3,52%	4,46%
Agosto	122,89561	0,48%	4,02%	4,74%
Septiembre	123,77501	0,72%	4,76%	5,35%
Octubre	124,61929	0,68%	5,47%	5,89%
Noviembre	125,37075	0,60%	6,11%	6,39%
Diciembre	126,14945	0,62%	6,77%	6,77%

Fuente: Banco de la República<sup>2</sup>

El sector TIC no es ajeno a esta dinámica motivo por el cual también se ha visto impactado, iniciando este año con nuevos impuestos a la telefonía por parte de entidades territoriales (Barranquilla), no obstante los mismos han sido objeto de revisión judicial indicando su improcedencia (Cali), y con la noticia de una eventual imposición del impuesto de IVA a computadores personales, dispositivos móviles e internet en todos los estratos en la próxima reforma tributaria<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Fuente Banco de la República.

<sup>2</sup> [http://obiec.banrep.gov.co/analytics/saw.dll?Go&\\_scid=GqsCBZlbWcKk](http://obiec.banrep.gov.co/analytics/saw.dll?Go&_scid=GqsCBZlbWcKk)

<sup>3</sup> <http://www.noticiascolombianas.com.co/index.php/219751/andesco-preocupado-por-posible-imposicion-de-iva-a-tecnologia-e-internet/>



No se observa que en el análisis realizado por la CRC, que concluye con la necesidad de eliminación de la cláusula de permanencia mínima para servicios fijos, se haya tenido en cuenta las variables macroeconómicas anteriormente descritas, que impactan directamente el bolsillo de los consumidores (usuarios, suscriptores).

De conformidad con lo expuesto, cualquier medición que realice la CRC en materia de beneficios para el usuario, deberá tener en cuenta el estado actual de la economía, de manera que sus efectos no impacten de manera negativa al mercado y al consumidor.

- 2. Se necesita implementar la Portabilidad numérica fija de manera urgente: esta es la medida de empoderamiento al usuario por excelencia, que le permite ejercer su derecho de libre elección.**

A lo largo del documento la CRC plantea la necesidad de adoptar medidas que empoderen al usuario al reducirle los costos de cambio, en especial en el documento soporte se afirma que *“...los entes reguladores del mercado de telecomunicaciones han tendido a disminuir los costos de cambio (reales y percibidos) a través de medidas como la portabilidad numérica en el mercado de telefonía móvil o la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima en los servicios móviles”*.

Llama la atención que la medida por excelencia para empoderar al usuario de servicios fijos en el ejercicio de su derecho a la libre elección del operador, es la portabilidad numérica, la cual ya cuenta con viabilidad técnica y financiera para su implementación en Colombia, cumpliéndose de esta manera los requisitos legales para su implementación.

Sin embargo la CRC ha aplazado dentro su agenda regulatoria el análisis de la medida, priorizando incluso la publicación del presente proyecto regulatorio, el cual como lo indica la misma Comisión, no tiene una medición concreta en cuanto a bienestar o pérdida de bienestar del usuario con la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima, debido a las dificultades de realizar dicho análisis con la información que se cuenta.

La Universidad Externado de Colombia en un estudio del año pasado, el cual fue entregado a la CRC, concluyó que con la implementación de la portabilidad numérica fija es posible<sup>5</sup>:

*-“... estimar unos **beneficios en un horizonte de 5 años de \$361.336 COP millones**, de*

<sup>4</sup>CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 67.

<sup>5</sup> Universidad Externado de Colombia. Facultad de Derecho Departamento de Derecho de las Telecomunicaciones. Estudio sobre la implementación de la portabilidad numérica fija en Colombia. Bogotá D.C. 2015.





los cuales el 66% corresponde a los beneficios para quienes portan su número, \$86.663 millones por las rebajas en tarifas que se dan con la llegada de la portabilidad y \$19.004 millones por ahorros en costos de cambio de número”.

*“Por cada año que se deja de implementar la portabilidad, los usuarios pierden beneficios por -\$33 millones de dólares por lo que urge su pronta implementación habiéndose demostrado objetivamente que sus beneficios exceden sus costos de implementación”.*

En consideración a lo expuesto, solicitamos de manera respetuosa a la CRC que enfoque sus esfuerzos en promover la implementación de portabilidad numérica fija en el corto plazo, ya que cuenta con todos los requisitos legales para su implementación, y con estudios serios que soportan la urgencia de la implementación de la medida, de manera que los usuarios no se sigan viendo afectados en su derecho a la libre elección del operador, y no sigan perdiendo su bienestar con altos costos de cambio de operador.

### 3. Benchmarking internacional realizado por la CRC

En el benchmarking internacional realizado por la CRC para analizar la posición de otros países en cuanto a las cláusulas de permanencia mínima, se observa que el Reino Unido, Israel, Singapur, México y Brasil cuentan con cláusulas de permanencia mínima, mientras que la Unión Europea permite las cláusulas de permanencia pero se encuentra analizando la reducción de los plazos de las mismas; Chile es el único País que ha eliminado las cláusulas de permanencia.

**Tabla 6. Comparación de la regulación disponible en términos de cláusulas de permanencia por tipo de servicio - %**

País	Telefonía fija			Internet fijo			Televisión		
	Monto*	2	3	Monto*	2	3	Monto*	2	3
Reino Unido			✓			✓			✓
Unión Europea	En discusión			En discusión			En discusión		
Israel			✓			✓			✓
Singapur		✓			✓			✓	
Chile	Eliminadas			Eliminadas			Eliminadas		
México	✓ (según el tipo de plan)			✓					
Brasil			✓			✓			✓

- \* 1 - Se debe pagar el cargo fijo mensual completo
- 2 - Se debe pagar el cargo fijo mensual menos los costos variables del operador
- 3 - Se debe pagar un porcentaje del cargo fijo mensual

Fuente: Documento soporte CRC pág. 26.

En conclusión cinco de los seis marcos de referencia propuestos por la CRC autorizan la utilización de las cláusulas de permanencia mínima, siendo Chile el único País que no las permite.

En atención a lo expuesto, nos alejamos de la conclusión a la que llegó la CRC en la que afirma



que, “la evidencia internacional no ofrece una tendencia contundente frente al tema de cláusulas de permanencia en servicios fijos, y su impacto sobre la competencia y el bienestar del usuario. En todos los casos evaluados se observan medidas encaminadas a proteger al usuario al momento de realizar un cambio de operador, haciendo énfasis en la transparencia y disponibilidad de la información. En las distintas experiencias reseñadas se observa una tendencia a regularlas para garantizar que estas en efecto guarden relación con el costo en el que incurre el operador en la instalación del servicio, y que no sean utilizadas como una herramienta para desincentivar la competencia”.

En nuestra consideración del análisis realizado por la CRC se observa que las cláusulas de permanencia han sido adoptadas casi por todos los países analizados, incluyendo obligaciones de transparencia y disponibilidad de información para los usuarios, sin que se plantee la opción de eliminarlas como lo propone la Comisión en el proyecto.

Las cláusulas de permanencia mínima, particularmente frente a los usuarios de servicios fijos, permiten al usuario contar con la opción de elegir si desea pagar un cargo por conexión al inicio del contrato o que su operador se lo subsidie o financie, optar por tarifas menores a cambio de permanecer un periodo de tiempo, de manera que su servicio sea más asequible, y/u optar por facilidades para financiar sus equipos terminales, entre otras.

#### 4. Proyecto CRC unificación de RPU

La CRC ha incluido dentro de su agenda regulatoria la revisión integral del RPU de servicios de comunicaciones, en el cual se pretende “*modificar en cuanto su estructura y contenido el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, estableciendo de esta forma un régimen convergente que atienda las particularidades y necesidades del mercado de los servicios de telefonía, internet y televisión; el cual partiendo de criterios de simplicidad y claridad permita el entendimiento y debida aplicación por parte de los usuarios y operadores; genere medidas de transparencia frente a la prestación del servicio, fortaleciendo así la libre elección por parte del usuario, el ejercicio efectivo de los derechos y finalmente que se encuentre amortizado con la normatividad vigente*” (N.S.F.T).

Esta propuesta será publicada para comentarios en el 1T de 2016, y la decisión regulatoria está programada para ser adoptada el 2T de 2016.

Tal y como quedó evidenciado, la unificación del RPU surge como una iniciativa de la CRC,

<sup>6</sup> Agenda Regulatoria 2016-2017. Coordinación de Relaciones de Gobierno y Asesoría. Diciembre de 2015. Pág. 13.





para incluir en un único régimen la normatividad de protección de derechos de los usuarios, para los servicios de comunicaciones, incluido el de televisión, que actualmente se encuentra en el Acuerdo CNTV 11 de 2006.

Asimismo, se advierte en el documento soporte objeto de los presentes comentarios, que la CRC está enfocada en buscar medidas que permitan al usuario tener mayor información y transparencia a la hora de contratar servicios con cláusula de permanencia.

En este sentido, no se considera adecuada la propuesta de la Comisión de fraccionar el Acuerdo CNTV 11 de 2006, para que el mismo no aplique en materia de cláusulas de permanencia, remitiendo a la Resolución CRC 3066 de 2011 de manera exclusiva para esta temática.

Fraccionar el régimen de protección de usuarios en diferentes proyectos regulatorios (se realiza la misma propuesta en el proyecto de paquetes) afectaría directamente al usuario, quien no tendría claridad sobre las normas a aplicar, ya que para algunos aspectos en materia de televisión aplicaría el citado Acuerdo 11, mientras que para otros aplicaría la Resolución CRC 3066, que por tradición y por expresa disposición normativa nunca ha aplicado a dichos servicios.

La oportunidad idónea para unificar los regímenes de protección de usuario de televisión y de comunicaciones, está dada en el proyecto regulatorio de unificación de RPU, y no en el presente proyecto normativo u otros que se pretendan expedir, relacionados con temáticas diferentes.

En atención a lo expuesto, de manera respetuosa solicitamos a la CRC abstenerse de fraccionar el RPU en los diferentes proyectos regulatorios que expida, de manera que el usuario no se vea afectado con la inseguridad jurídica que le generaría el desconocimiento del marco normativo que le aplica para la prestación de sus servicios, ya que como se dijo, para el servicio de televisión en algunos casos aplicaría el Acuerdo 11, y para otros la Resolución 3066.

## 5. Metas Plan Vive Digital II



Fuente: [http://micrositios.mintic.gov.co/vivedigital/2014-2018/aplicaciones\\_gobierno.php](http://micrositios.mintic.gov.co/vivedigital/2014-2018/aplicaciones_gobierno.php)

El Plan Vive Digital 2014-2018 (PVD2) se desarrolla a partir de dos ejes principales del ecosistema digital, el primero es la demanda conformada por las aplicaciones y los usuarios, y el segundo la oferta conformada por la infraestructura y los servicios. Sin servicios e infraestructura, es imposible hacer frente a la demanda de aplicaciones y contenidos de los usuarios.

En materia de infraestructura y de servicios en el PVD2 se ha proyectado llegar a 27 millones de conexiones en 2018, que todos los municipios del país tengan cobertura de servicios móviles de 4G, aumentar el promedio de velocidad a banda ancha de 1MB a 4 MB en 2018, y entregar subsidios para dispositivos o acceso a más de dos millones de familias, entre otros.

El cumplimiento de dichas metas tiene que partir de un esfuerzo conjunto entre el Gobierno y la Industria. Es decir de un marco regulatorio que promueva y garantice la inversión, la implementación de medidas afirmativas para aquellos usuarios de menores ingresos (como es el caso de los subsidios), y de inversión por parte de los PRST en despliegue de infraestructura de mayor capilaridad y que promueva el despliegue de nuevas tecnologías con mayores velocidad de acceso.

De conformidad con lo expuesto, para lograr las metas de penetración en accesos a internet e incluso para aumentar la velocidad ofrecida, el mercado necesita señales regulatorias que promuevan la inversión y den confianza al inversionista. En este sentido, la valoración que realiza la CRC en materia de bienestar del usuario, deberá ajustarse para incluir el impacto del cumplimiento de las metas del PVD2 con la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima, ya que de expedirse una Resolución en los términos en que se encuentra el proyecto





publicado, podrían verse afectadas las inversiones que benefician en mayor medida a los usuarios con menor poder adquisitivo.

Es importante destacar que TELMEX ha hecho cuantiosas inversiones para que sus usuarios puedan acceder a servicios de la mayor calidad a través de redes HFC y de fibra óptica y actualmente se encuentra en proceso de digitalización de su red unidireccional de televisión.

## 6. Uso de las cláusulas de permanencia mínima por parte de los proveedores

### 6.1 Histórico de uso de las cláusulas de permanencia mínima en servicios de comunicaciones

La CRC pone de manifiesto que “...Al revisar los contratos suscritos con permanencia mínima por este grupo de empresas entre enero de 2012 y noviembre de 2014, se encuentra que en este periodo se suscribieron 9,0821 millones de contratos con cláusula de permanencia mínima, de los cuales el 29% pertenecen a UNE, el 23% a Telmex, el 20% a Directv, el 14% a Colombia Telecomunicaciones, el 5% a ETB, el 5% a Metrotel y el 5% restante a 17 proveedores.

*La preponderancia de las causales que justifican la permanencia mínima en dichos contratos se encuentra directamente relacionada con las causales utilizadas por los proveedores que registran las mayores cuotas de mercado...<sup>7</sup>”.*

Respetuosamente solicitamos a la CRC, tener en consideración que del análisis realizado por la entidad, no se diferencia la calidad del servicio ofrecido, la tecnología y demás elementos que son utilizados normalmente por los operadores y que diferencian la prestación del servicio de los demás encuestados.

Este es un elemento esencial a desarrollar ya que se podría incurrir en el error de comparar servicios, tarifas, e incluso costos de conexión, de servicios con calidades diferentes, y con valores agregados que no han sido analizados.

### 6.2 Análisis de tarifas y cargos por conexión en contratos vigentes de servicios de comunicaciones fijas

<sup>7</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijas. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 36.



La CRC afirma que la cláusula de permanencia mínima más utilizada es la de cargo por conexión, y que "en el 99% de los casos el periodo de permanencia corresponde a 12 meses".<sup>8</sup>

Partiendo de dicha premisa, la CRC realiza un análisis de los montos subsidiados por concepto de cargo por conexión, "y las tarifas aplicadas en los diferentes planes con y sin permanencia", llegando entre otras, a la siguiente conclusión:

*"El que las tarifas mensuales de las dos modalidades de contrato sean iguales llama la atención porque si la razón de que los usuarios deban durar mínimo un año suscritos al servicio es que sólo así pueden los operadores recuperar la inversión hecha en la instalación del servicio, sería lógico que los consumidores que cubren esos costos al inicio, tengan algún beneficio en términos de la tarifa mensual".*

Tanto en el planteamiento del análisis como en los resultados del mismo, pareciera que la CRC no diferenciara los conceptos de las cláusulas de permanencia de cargo por conexión, con la de tarifa especial con descuento sustancial.

Es importante indicar que cada una de las cláusulas de permanencia que actualmente se encuentran vigentes, tienen una finalidad diferente por expresa disposición legal. La cláusula de permanencia de cargo por conexión, está destinada a financiar o subsidiar dicho cargo, sin que esto implique un descuento en la tarifa, ya que este último concepto corresponde a la cláusula de permanencia de tarifa especial por descuento sustancial.

El usuario que paga su cargo de conexión no tiene un periodo de permanencia y puede cambiarse de proveedor en el momento en que lo desee, pero aquel que si decide optar por la financiación o subsidio de este cargo, se compromete a estar con el operador 12 meses o a pagar un valor por cambiar de operador (valor que está previamente definido) antes del cumplimiento de dicho plazo.

Por su parte la cláusula de permanencia de tarifa especial por descuento sustancial, establece la posibilidad de que el usuario acceda a una tarifa más baja al comprometerse a estar con el

<sup>8</sup> CRC. Documento soporte "Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 37.

<sup>9</sup> CRC. Documento soporte "Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 37.

<sup>10</sup> CRC. Documento soporte "Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 100.





operador 12 meses bajo unas condiciones contractuales previamente determinadas, la finalidad de esta cláusula es que los operadores puedan diferir los costos asociados a la prestación de su servicio en un determinado periodo, que le permite tener certeza de la expectativa de vida del suscriptor, en la cual basan sus modelos de negocio, de manera que puedan fijar una tarifa más baja que si no se tuviera certeza de la permanencia. Con esta cláusula el usuario pagaría su cargo de conexión.

En este sentido, partiendo de la premisa de que la cláusula de permanencia más utilizada en el mercado es la de cargo por conexión, la conclusión acertada es que “...la principal diferencia, en términos económicos, entre quienes tienen cláusula y quienes no tienen, son los cargos iniciales de conexión<sup>11</sup>”.

Finalmente es importante destacar que el 99% de las cláusulas se fijan para un periodo de permanencia de 12 meses, el cual está dentro del promedio o incluso es menor, al tiempo permitido en los países analizados en el benchmarking internacional.

#### 6.4 Revisión de las tecnologías de acceso utilizadas en la prestación de servicios de comunicaciones fijas

La CRC indica que:

*“...Un proveedor de mayor tamaño tiene más capacidad de negociación en una compra de insumos y puede obtener mejores precios que un operador más pequeño...<sup>12</sup>”.*

*“En cuanto a Telmex que usa primordialmente redes de cable coaxial y UNE que mezcla las tecnologías de cable y cobre en la red de acceso, sus precios promedio de conexión son mayores que los de operadores más pequeños que se soportan en redes de cobre<sup>13</sup>”.*

Sobre el particular, es preciso indicar que actualmente los PRST tienen elementos diferentes que son incluidos en el cargo por conexión. Asimismo, TELMEX ha realizado continuamente inversiones para ofrecer un mejor servicio al usuario final, y ha propendido por entregar equipos de última tecnología a los clientes, con los cuales se ofrecen mayores valores agregados

<sup>11</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 44.

<sup>12</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 55.

<sup>13</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 57.



a los productos.

El costo de los equipos está directamente relacionado con las funcionalidades de su servicio, como incrementos de velocidad, contenidos de canales de alta definición e interactividad, entre otros.

## 6.5 Análisis del cargo por conexión

La definición de cargo por conexión vigente se encuentra consagrada en el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, de la siguiente manera:

*“Cargo por conexión: Valor que incluye los costos asociados a la conexión del servicio, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio”.*

La CRC manifiesta en el documento soporte, que luego de consultar a los PRST sobre los elementos de red o conceptos que son remunerados con el cargo por conexión, evidencia que “...no hay una comprensión uniforme en el sector sobre los conceptos que son remunerados con el cargo por conexión<sup>14</sup>”, motivo por el cual el proyecto de Resolución incluye la siguiente definición para dicho concepto:

*“Cargo por conexión: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la red de acceso para la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio. No se deben incluir rubros de adquisición de cliente que no sean costos asociados al despliegue de la infraestructura usada para conectar a un usuario a la red troncal del operador. Para el caso de la prestación simultánea de servicios de comunicaciones, el cargo por conexión podrá incluir los costos asociados al despliegue de la infraestructura utilizada para más de un servicio únicamente cuando la red de acceso empleada para prestar dicho servicio sea totalmente diferente a la red utilizada para la prestación de los otros servicios<sup>15</sup>”.*

Sobre el particular es importante manifestar que para el sector es muy importante contar con elementos que les permita a los operadores, tener claridad sobre los conceptos regulatorios que deben aplicar en su parte operativa.

<sup>14</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 62.

<sup>15</sup> Art. 2 proyecto de Resolución CRC “Por la cual se modifica 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”.





Es importante tener en consideración que la definición que se adopte de cargo por conexión debe contemplar aspectos tales como:

-Costos de conectividad que hacen referencia a los costos de llevar el servicio a cada uno de los hogares, el cual incluye el costo del HHPP como el de acceso al inmueble.

-En la instalación del servicio hay costos de cuadrillas y personas requeridas para la instalación, el cual puede aumentar en la medida en que se instalen más servicios, pues requiere de mayor tiempo en el desarrollo de la actividad.

-Equipos habilitadores del servicio se entregan en comodato y no en venta.

En este sentido y de no tener en consideración los anteriores elementos, bajo la nueva definición propuesta por la CRC los PRST tendrían que recuperar vía tarifa los costos que la CRC deja por fuera del cargo de conexión<sup>16</sup>.

Con lo anterior cobraría vital importancia que la CRC no solo mantenga la figura de cláusula de permanencia de cargo por conexión que es la que por tradición han utilizado los PRST, como se observa en el documento, sino que NO se elimine la cláusula de permanencia de tarifa especial por descuento sustancial.

## 7. Efectos sobre la competencia de las cláusulas de permanencia mínima

### 7.1 La cláusula como un costo de cambio

La CRC en el documento soporte establece que:

*“Por el lado de la demanda, los costos de cambio pueden disminuir el bienestar de los consumidores en la medida en que, una vez han firmado un contrato con uno de los operadores del mercado, se dificulta cambiar de proveedor de servicio, así se encontrase una mejor oferta que la inicial. En otras palabras, impiden que el consumidor maximice su bienestar en todo momento, ya que los costos de cambio restringen la capacidad de decidir<sup>17</sup>”.*

<sup>16</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 62.

<sup>17</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 65.



Es importante que en el análisis se tenga en cuenta la cláusula de permanencia como una opción del usuario y no simplemente como una atadura, máxime cuando el usuario al momento de cambiar de operador no solo debe revisar que la nueva tarifa sea más favorable, sino que al cambiar de operador es posible que tenga que volver a pagar por un cargo de conexión ya que actualmente no es común que los inmuebles tengan una red interna de telecomunicaciones con las características propuestas por el Ritel (actualmente suspendido), y como bien lo expuso la Comisión refiriéndose a la conexión, “...cada vez que alguien contrata los servicios de telefonía fija, internet fijo o televisión, se requiere hacer llegar el cableado necesario (sea cobre, cable coaxial o fibra óptica) al punto donde se debe proveer el servicio, así como instalar una serie de terminales que el usuario no puede adquirir sino a través del operador...”<sup>18</sup>.

Asimismo, consideramos adecuadas las apreciaciones de la CRC en las que establece:

- La necesidad de lograr un papel activo del consumidor, de manera que tenga acceso a la información necesaria, para que pueda cambiar de operador con la mayor agilidad posible. Lo anterior, teniendo en cuenta un balance adecuado de la promoción del impulso inversionista de los operadores, es decir tal y como lo ha expresado la Comisión “sin perjudicar a los operadores en un mercado cuya naturaleza involucra altos costos hundidos, e inversiones elevadas para promover la innovación y el despliegue de nueva tecnología”<sup>19</sup>;
- Que “...la existencia de cláusulas de permanencia puede ser justificable en mercados caracterizados por una inversión significativa al inicio de la prestación del servicio contratado, particularmente durante el proceso de difusión de una nueva tecnología”<sup>20</sup>.

En el presente caso la Comisión debe ser cuidadosa en su consideración de eliminar las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos, ya que como bien lo sustenta el documento soporte “puede ocurrir que la eliminación de un costo de cambio conlleve a que el consumidor incurra en costos aún mayores (reales o percibidos), disminuyendo así su bienestar”<sup>21</sup>.

<sup>18</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 99.

<sup>19</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 66.

<sup>20</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 67.

<sup>21</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 68.





## 8. Análisis de la percepción de los usuarios sobre las cláusulas de permanencia

### 8.1 Análisis del beneficio para el usuario de los contratos con y sin cláusula de permanencia para los servicios de comunicaciones fijas, e implicaciones sobre el bienestar de las cláusulas.

La CRC basado en los resultados de la encuesta contratada para analizar la percepción del usuario sobre las cláusulas de permanencia, concluyó entre otras cosas que:

*“...en la mayoría de los casos, los usuarios saben de qué se trata la cláusula de permanencia. En el caso del servicio de telefonía fija se observó el porcentaje más elevado de usuarios que señalaron desconocer de qué se trataba la cláusula<sup>22</sup>”.*

El desconocimiento del significado de la cláusula de permanencia mínima por parte de los usuarios de telefonía fija, se puede explicar en el hecho de que los usuarios de este servicio valoran su número telefónico, motivo por el cual ante la imposibilidad de realizar la portabilidad no han cambiado de operador, aun cuando ya no cuentan con una cláusula de permanencia vigente: *“En el caso de telefonía fija, la mayoría reporta no tener cláusula (43%) o desconocer las características de su contrato en este sentido (27%)<sup>23</sup>”.*

En el documento de consulta pública de Portabilidad Numérica Fija de 2014<sup>24</sup>, la CRC basado en las encuestas realizadas, se puede evidenciar la importancia que tiene la conservación del número, demostrada por la antigüedad de las líneas:

*“4.1.2 Antigüedad de la línea telefónica fija residencial con el usuario (pág.40)*

*Los encuestados indicaron en forma mayoritaria (46,6%) que tenían su línea de telefonía fija desde hace más de tres años. Este porcentaje es mayor en los municipios con más de 200.000 líneas (57%). Un 25,4% de las líneas telefónicas tiene menos de un año. Este porcentaje es mayor en los municipios que tienen entre 50.000 y 100.000 líneas telefónicas (...) (pág.40)*

*“Un análisis más detallado muestra que, entre los 122 encuestados que reportan que han mantenido el*

<sup>22</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 71.

<sup>23</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 73.

<sup>24</sup> CRC - Unión Temporal TACHYON – ZAGREB (2014). “Consultoría para adelantar el estudio que permita determinar la viabilidad técnica y económica, en términos de equilibrio financiero, de implementar el servicio de portabilidad numérica en el servicio de telefonía fija en las actuales condiciones del mercado y de ser pertinente establecer las condiciones de su implementación”



*servicio con el mismo PRST porque quieren evitar el cambio de número, el 64,8% corresponde a personas cuya línea tiene una antigüedad mayor a 3 años. Este porcentaje es significativamente mayor que el de las líneas con menos de 3 años. Se puede esperar, que cuando las líneas son más antiguas, sus propietarios le den mayor valor al número” (Pág. 45)*

Según las encuestas realizadas en el estudio de Portabilidad, solo un 1% de los usuarios no han cambiado el operador por las cláusulas de permanencia mínima, mientras que los principales factores para mantener el servicio son por satisfacción con el operador y por mantener el número:

#### **“4.1.6 Razones de no cambio de PRST en el pasado**

*En cuanto a los usuarios encuestados que han mantenido el servicio con el mismo operador un 63% indicó que estaba satisfecho con la empresa que actualmente le provee el servicio, un 17% indicó que no lo hacía por el cambio de número, un 9% por los costos del cambio y un 9% porque no existía otro operador en el área donde vive (...) (Pág. 44)*

**Tabla 7 Razones dadas por los encuestados que han mantenido el servicio con el mismo PRST**

Razones de NO cambio	Cuenta de Razones	% de 710 encuestados <sup>27</sup>	Observación
satisfecho con empresa actual	445	63%	Opciones predefinidas
cambio de número	122	17%	
costos del cambio	66	9%	
no hay otras empresas en mi área	65	9%	Opciones dadas por los encuestados
Falta de tiempo	15	2%	
cláusula de permanencia	10	1%	
Otro	40	6%	
NS/NC	28	4%	
<b>Total general</b>	<b>791</b>		

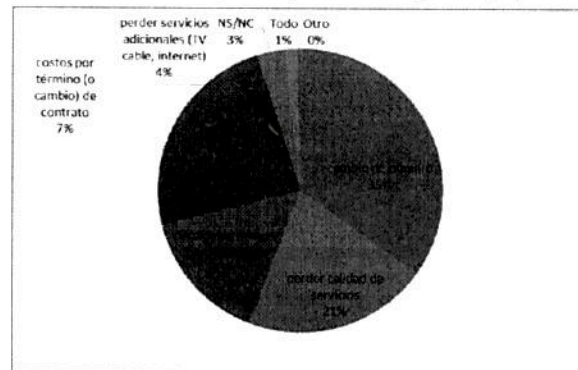
Así mismo, el estudio identifica los problemas más importantes para cambiarse de PRST, en donde el costo por cambio de contrato solo representa el 7%, mientras que el cambio de número es el mayor problema:

*“Los resultados en los cuatro grupos analizados indicaron que el principal problema era el cambio de número. Luego, en orden de importancia: perder calidad de servicios, pérdida de tiempo por gestiones, tarifas más altas y costo por cambio de contrato. Es de resaltar que los encuestados en general no encontraron mayores barreras en la posibilidad de perder servicios adicionales. El porcentaje de personas que le da importancia al número en este caso se acerca más al de otros estudios en el ámbito internacional que, en general, encuentran que el cambio de número es la principal barrera para cambiar de operador. (Pág. 48)*





Figura 6. Problema más importante para cambiarse (porcentajes generales)



(...)

La encuesta permitió mostrar que el número telefónico efectivamente constituye una barrera al cambio de operador e incide en la disposición al mismo. Si bien este factor sólo influyó en un 17% de las decisiones pasadas de mantenerse con el mismo operador, es el problema más grande para un 35% de los encuestados en el momento de considerar este cambio hacia el futuro". (Pág. 50)

Por otra parte, y sin llegar a desconocer la experticia del contratista seleccionado por la Comisión para realizar la encuesta, es necesario poner de presente que las preguntas que fueron dadas a conocer en el documento soporte como parte del cuestionario, están dirigidas a consultar sobre la cláusula de permanencia, y la decisión de cambio de operador, pero no atienden al interés o posibilidad del usuario de utilizarlas como una alternativa adicional para poder acceder a los servicios de telecomunicaciones, ni los efectos que su eliminación generaría en el incremento de las tarifas o costos one time, por ejemplo frente al costo de conexión.

Del contenido del documento, no se observa que se le haya consultado al usuario: (i) si estaría en la posibilidad de pagar un cargo por conexión y la tarifa, bajo esta perspectiva se presume que ¿todos los usuarios tendrían disponibilidad presupuestal para pagar estos conceptos al iniciar la prestación de su contrato?, (ii) si los usuarios preferirían que su operador siga financiando o subsidiando dicho cargo; o (iii) si su decisión de no cambiarse de operador está sustentada por ejemplo, en que no tiene tiempo para atender una nueva visita técnica para realizar la instalación de servicios por parte de otro operador, o si no le es posible quedarse sin servicios, mientras le instalan los nuevos. Todas estas variables tampoco fueron incluidas en la medición de bienestar del usuario, realizada por la CRC.

En este sentido, tal y como lo expresa la Comisión, “la decisión de cambiar depende de muchas



*variables adicionales<sup>25</sup>*, que no necesariamente fueron tenidas en cuenta en el análisis realizado; las cuales pueden ser el sustento por el cual en Colombia “en los últimos tres años solamente el 24% se ha cambiado de operador<sup>26</sup>”.

Con respecto a la consulta realizada a los usuarios sobre “beneficios e inconvenientes de contratar un servicio con cláusula de permanencia mínima”, es necesario destacar que desde su nacimiento las cláusulas han tenido una connotación negativa de cara al suscriptor, ya que las mismas eran definidas por la misma regulación como una multa:

*“...por medio de la Resolución CRT 336 de 2005 (modificatoria del Título VII de la Resolución CRT 087 de 1997), incorporó por primera vez medidas regulatorias frente a la estipulación de cláusulas de permanencia mínima en la contratación de servicios de comunicaciones móviles, desarrollando así los supuestos dispuestos en la Ley, estableciendo entonces que dicha estipulación sólo tendría lugar al inicio del contrato y que ante la terminación anticipada por parte del usuario, éste debía pagar al proveedor una multa<sup>27</sup>”.*

En este sentido al incluir en una sola pregunta la consulta sobre aspectos positivos y negativos es decir “beneficios e inconvenientes”, como pareciera que se desprende de lo publicado en el documento soporte, y al tener el usuario en su pensamiento una definición negativa de dichas cláusulas, consideramos que su valoración puede estar sesgada, pudiéndole restar de esta manera objetividad a los resultados obtenidos.

Finalmente es necesario tener en cuenta que para garantizar unos resultados objetivos, las encuestas deben realizarse a la persona que suscribió el(los) servicio(s) con el operador, dado que es esta persona la que tiene el conocimiento de las condiciones de los servicios adquiridos y de la cláusula de permanencia mínima pactadas.

En cuanto a la medición de bienestar del usuario, realizada por la CRC, los análisis del impacto de las cláusulas de permanencia en general, al no contar con una discriminación por causal no le permitía llegar a conclusiones sólidas que le permitan tener criterios para proponer la eliminación de la cláusula en general, por lo tanto la CRC debe distinguir para los análisis y las medidas propuestas, la existencia de diferentes tipos de Clausula (tarifa, cargo conexión, equipos y otras).

---

<sup>25</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 90.

<sup>27</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 10.





Respecto a los modelos econométricos para estimar el efecto de cambiar de operador sobre el precio (modelo 1) y para analizar el impacto del empaquetamiento y de la cláusula de permanencia sobre el precio (modelo 2), utilizados por la CRC, para TELMEX surgen las siguientes inquietudes:

1. En los servicios de Telecomunicaciones analizados, los precios no son la única variable que impacta el bienestar del usuario, variables tales como las condiciones de calidad, contenidos (televisión), mantener el número (telefonía) entre otras, también impactan en el bienestar del usuario. Hecho que reconoce la CRC para el caso de televisión.

De otra parte, para el servicio de Televisión el precio puede estar compuesto por el precio del servicio básico, más el de los servicios adicionales, por el promedio de este servicio puede no ser homogénea al tener servicios diferentes.

2. Respecto a la variable de control (X), está debe estar ligada directamente más que con el Jefe de Hogar es con el suscriptor del servicio que conoce todas las características y condiciones del servicio y de la cláusula mínima y quien decide el cambio o no del mismo.

3. Con el modelo 1, la CRC buscó establecer cómo las decisiones del usuario de cambiar o no cambiar de operador afectan el bienestar del consumidor, no obstante el modelo no es específico para el caso de las cláusulas de permanencia mínima.

En virtud de lo anterior, los resultados presentados pueden enfocarse en todos los costos de cambios que actualmente existen en el mercado, y finalmente es un soporte más de la necesidad de implementación de la portabilidad fija.

4. Respecto del modelo 2, la CRC no discrimina por tipo de cláusula, por lo que en el entendido de que la cláusula sea por el cargo por conexión esta no debe tener un impacto en el precio del (los) servicio(s), los menores precios por servicios empaquetados, con o sin cláusula, son condiciones normales por los beneficios de descuentos en la adquisición de servicios de formas empaquetadas.

5. Según los resultados del modelo 2, la CRC presenta contradicciones ya que señala que hay reducción del bienestar por precios mayores cuando se tiene cláusula, sin embargo permite el ahorro del cargo de conexión. Con la distinción del tipo de cláusulas se podría evidenciar que hay una mejora en el bienestar del usuario, en el caso de cláusula por tarifa especial dado por el menor precio a pagar, y en el caso de cláusula por cargo de conexión la mejora en el



bienestar se refleja por el ahorro del cargo de conexión.

6. El modelo pierde validez al no tener en cuenta las variables principales como lo son: el cargo por conexión que enfrentan los usuarios que deciden no tomar la cláusula de permanencia al iniciar el contrato, ni el valor a pagar por terminación anticipada que deben pagar quienes hayan adquirido el servicio con cláusula y decidan salirse antes de lo estipulado.

Finalmente, la CRC presenta un análisis de los principales motivos de cambio de operador por servicio con y sin cláusula, evidenciándose para los tres servicios que los principales motivos son por fallos reiterativos y por costos de los servicios sin importar si tiene o no cláusula; así las cosas, este análisis no le permite a la CRC concluir que la eliminación de la cláusulas lleva al ofrecimiento con menores precios y mejores calidad, porque las mejoras de condiciones finalmente se pueden presentar en ambas condiciones (con y sin cláusula). Así mismo, estos análisis lo que permiten evidenciar, es que el usuario no visualiza la cláusula como un problema dado que el motivo de cambio por no querer cláusula es el de menor porcentaje.

### **8.1.1 Análisis de bienestar por causal para suscribir contratos con cláusulas de permanencia mínima**

#### Cláusula de permanencia por financiación o subsidio de cargo por conexión:

Reiteramos que la filosofía de esta cláusula no es darle una tarifa diferencial, sino darle la opción al usuario de no tener que pagar al inicio del contrato el cargo por conexión, siempre y cuando se quede un periodo de 12 meses con el operador o pague un monto definido si decide salirse antes de cumplirlo, en este sentido al no tratarse de una cláusula de permanencia de tarifa especial por descuento sustancial, no tiene validez que la CRC justifique la decisión de eliminar dicha cláusula por haber “ausencia de diferencias en las tarifas cobradas a los usuarios” con y sin cláusula.

#### Cláusula de permanencia por financiación o subsidio de equipos terminales

Si bien esta cláusula no está siendo utilizada por los operadores, la misma cobra importancia con las recomendaciones dadas por el Comité de Expertos a la reforma tributaria, de imponer IVA a equipos terminales como computadores y tabletas.

Para la apropiación de las TIC es necesario que los usuarios cuenten con conectividad (incluyendo módems y decodificadores), y a su vez que cuenten con equipos terminales como





computadores y tabletas.

La Comisión debería velar por el bienestar del usuario, al permitir que el mismo adquiera este tipo de terminales (computadores, tabletas, etc), a través de la financiación o subsidio de un operador, cuando el mismo firma una cláusula de permanencia.

Ante la nueva perspectiva económica, tanto el Ministerio de TIC, la CRC y demás autoridades competentes, deberán velar porque los usuarios cuenten con mayores opciones para acceder a servicios de TIC.

### Cláusula de permanencia de tarifa especial

La CRC advierte que es “...difícil determinar el beneficio real de los usuarios, pues no existe información que permita comparar la diferencia en tarifas de ofertas especiales con contratos sin tarifas especiales<sup>28</sup>”.

Sin embargo, llama la atención que en el art. 16 de la Resolución 3066 de 2011 se establece como obligación para la aplicación de esta cláusula que: “...Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan sus servicios bajo una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente.”.

Esta información permite diferenciar tarifas con ofertas especiales, de aquellas en contratos sin tarifas especiales.

Frente al argumento de la CRC sobre la pérdida en el bienestar por la restricción que tiene para acceder a tarifas más favorables a la que incluye el descuento sustancial, es preciso recordar que si bien el usuario podría acceder a una tarifa más favorable, no se puede desconocer el hecho de que también tendría que volver a sufragar el cargo por conexión al contratar sus servicios con otro operador.

Finalmente, desconocemos por qué la CRC afirma que “...En la práctica es difícil dimensionar la magnitud de dicho beneficio en la medida en que no se ofrecen planes similares sin cláusula de manera que el usuario pueda comparar y comprender de manera clara el tamaño del descuento asociado con el compromiso de permanencia. Esto le impidió a la CRC realizar un análisis sobre la magnitud del “descuento sustancial” que

<sup>28</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 106.



*se está ofreciendo<sup>29</sup>*.

Lo anterior teniendo en cuenta que como se expuso anteriormente del art. 16 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se establece el derecho al usuario de escoger si contrata con o sin cláusula de permanencia mínima.

## 9. Mercado de televisión

Con respecto al mercado de televisión, es preciso que la CRC advierta las dificultades en materia de competencia que se tienen en el mismo, ya que actualmente compiten actores regulados y no regulados, con asimetrías en sus cargas regulatorias; asimismo, la informalidad se calcula que asciende a más del 50% del mercado, lo cual pone en riesgo la garantía del acceso a contenidos por parte de los usuarios, y las inversiones de los PRST.

Este panorama debe ser tenido en cuenta por la CRC al analizar las cifras tanto de la encuesta realizada, como sus mediciones en materia de tarifas y bienestar del usuario.

## 10. Diferencia entre el mercado fijo y el mercado móvil

Partiendo de la base de que no consideramos adecuada la eliminación de las cláusulas de permanencia ni para los servicios fijos y ni para los servicios móviles, es preciso indicar que existen diferencias entre los mercados de televisión, telefonía fija, e internet con respecto de los servicios móviles que sustentan la no eliminación de las cláusulas, como se propone en el presente proyecto:

Es prioritario que la CRC tenga en consideración los argumentos expuestos en el documento en la materia, que se sintetizan de la siguiente manera<sup>30</sup>:

-Los servicios fijos cuentan con un cargo de conexión, para cada usuario, el cual no puede ser utilizado para prestar servicios a otros usuarios diferentes. Es decir que el operador debe realizar una inversión incremental para conectar cada uno de sus usuarios nuevos.

- No se puede hablar de un mercado de conexión y de compra e instalación de decodificadores.

<sup>29</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Pág. 107.

<sup>30</sup> CRC. Documento soporte “Análisis de permanencia mínimas en los contratos de prestación servicios de comunicaciones fijos. Regulación de Mercados. Noviembre de 2015. Págs. 99 y 100.







-La conexión realizada no puede utilizarse para la prestación de un servicio por parte de otro operador.

De conformidad con lo expuesto en diversas oportunidades por los PRST a la CRC, la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima generaría un perjuicio al bienestar del usuario ya que se subirían las tarifas, y se desincentivaría el impulso inversionista de los operadores.

### **11. Razones por las cuales no deberían eliminarse las cláusulas de permanencia mínima**

Ante el incremento de las tarifas originado por la redefinición del cargo por conexión, los usuarios se beneficiarían con la posibilidad de elegir una tarifa menor a cambio de permanecer 12 meses con un operador.

Realizando estimaciones internas, si se diera la eliminación de las cláusulas de permanencia, las tarifas se podrían incrementar por encima del 30%<sup>31</sup> respecto a las tarifas vigentes, lo que hace menos asequible la adquisición de servicios principales de televisión, internet y telefonía, generando una disminución en la demanda.

Incluso si se elimina esta cláusula, y los operadores decidieran financiar o subsidiar el cargo por conexión, preocupa el tema de cartera, ya que el usuario no tendría ningún incentivo para pagar un “bien” es decir la red interna que no percibe como de utilidad, ya que no puede aprovecharla para el suministro de otros servicios.

La cláusula de permanencia es uno de los mecanismos que garantizan la gestión de recuperación de cartera y el recaudo de por lo menos los primeros 12 meses posteriores a la contratación del servicio. La posibilidad de cancelar el servicio en cualquier momento motiva a los usuarios al no pago de los meses anteriores a la cancelación del contrato, incrementando el saldo de cartera y generando carrusel de clientes morosos entre operadores. La CRC debe propender porque las medidas que se tomen no fomenten prácticas fraudulentas por parte de los usuarios, que afecten al mercado.

Es desestimulante para el cliente pagar un cargo de conexión por un servicio que ya no tiene. Es prioritario que la CRC tenga en cuenta que cualquier incumplimiento en las obligaciones pecuniarias del usuario generará un incremento en los reportes negativos a las centrales de

<sup>31</sup> Ya que se disminuiría el término de permanencia del usuario con el operador.



riesgo, afectando la vida crediticia de los mismos.

Finalmente, con respecto a usuarios con menor poder adquisitivo, es preciso conocer si la CRC ha trabajado de manera coordinada con el Ministerio de TIC, para subsidiar cargos de conexión e incluso las tarifas de los servicios fijos, en especial de internet y telefonía, de manera que se cumplan planes y metas del Plan Vive Digital en materia de despliegue y acceso. Una eliminación de las cláusulas podría generar:

-Disminución en estrategias de las compañías en inversión en la red, enfocadas en poder ofrecer al cliente altas velocidades a precios asequibles. En los 3 últimos años los precios de los servicios de internet de TELMEX, en velocidades de 10 megas han disminuido aproximadamente en un 35%<sup>32</sup>

-Disminución de las estrategias de cambio de tecnología sin costo adicional para el usuario. TELMEX se encuentra realizando un proceso de migración para pasar a sus clientes de red análoga a digital aumentando el número de canales, la calidad en la señal y la cobertura.

-Limitación en la capacidad adquisitiva del usuario para poder contratar servicios adicionales como HD que permite una mejor resolución de imagen, canales Premium que permiten un mayor contenido principalmente de entretenimiento, películas, deportes, etc, y demás servicios por demanda; debido a que con el aumento de la tarifa, el cliente se va a limitar a contratar únicamente los servicios principales. Es de anotar que Claro ha incrementado el número de canales HD al pasar de 50 a 72 canales en un año sin incrementar por este hecho la tarifa para los clientes.

-Limitación en la capacidad adquisitiva del usuario en poder contratar altas velocidades, que le permite al usuario poder navegar de forma rápida y conectar varios dispositivos a la vez.

- Eliminación de promociones<sup>33</sup> por un tiempo limitado durante los primeros meses, ya que en el momento de iniciar el cobro al cliente podría retirarse.

<sup>32</sup> Valor del paquete triple digital 10 megas Enero 2013 Vrs Enero 2016.

<sup>33</sup> Promoción de Compre Ahora y pague en un determinado mes.





## COMENTARIOS PARTICULARES:

### 1. ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

*“El presente régimen aplica a las relaciones surgidas entre los proveedores de servicios de comunicaciones, de que trata la Ley 1341 de 2009, y los usuarios, a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, en cumplimiento de la Ley y la regulación vigente. Se exceptúan del presente régimen, los servicios de televisión establecidos en la Ley 182 de 1995 y sus modificaciones, los de radiodifusión sonora de que trata la Ley 1341 de 2009, y los servicios postales previstos por la Ley 1369 de 2009.*

**Para el servicio de televisión por suscripción, serán aplicables las disposiciones relacionadas con cláusulas de permanencia mínima dispuestas en el presente Régimen.**

*PARÁGRAFO: El presente régimen no es aplicable a los casos en que se prestan servicios de comunicaciones en los cuales las características del servicio y de la red y la totalidad de las condiciones, técnicas, económicas y jurídicas han sido negociadas y pactadas por mutuo acuerdo entre las partes del contrato y, por lo tanto, son el resultado del acuerdo particular y directo entre ellas, siempre que tal inaplicación sea estipulada expresamente en el respectivo contrato. La excepción contenida en el presente párrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.*

*La excepción contenida en el presente párrafo, no aplica respecto de la obligación que en consideración de la regulación vigente expedida por la CRC orientada a prevenir el hurto de equipos terminales móviles, tiene el representante legal de la empresa o persona jurídica que contrata bajo la modalidad de plan corporativo, consistente en su deber de suministrar y actualizar la información de los datos personales de los usuarios autorizados por éste para el uso de cada uno de los equipos terminales móviles que se encuentran operando bajo el plan corporativo contratado”. (NSFT)*

De conformidad con los argumentos expuestos en el numeral 4 la parte genera de los presentes comentarios, de manera respetuosa solicitamos a la CRC no fraccionar el régimen de protección del usuario, de manera que no se genere pérdida de bienestar del usuario, al no tener seguridad jurídica sobre el régimen aplicable a sus servicios.

### 2. ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN DE CARGO POR CONEXIÓN

25



*“Cargo por conexión: Valor que incluye únicamente los costos asociados a la red de acceso para la conexión de los servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, el cual otorga al usuario el derecho a la conexión, instalación y uso del servicio. No se deben incluir rubros de adquisición de cliente que no sean costos asociados al despliegue de la infraestructura usada para conectar a un usuario a la red troncal del operador. Para el caso de la prestación simultánea de servicios de comunicaciones, el cargo por conexión podrá incluir los costos asociados al despliegue de la infraestructura utilizada para más de un servicio únicamente cuando la red de acceso empleada para prestar dicho servicio sea totalmente diferente a la red utilizada para la prestación de los otros servicios”*

De conformidad con lo expuesto a lo largo del documento, y en especial con lo consagrado en la presente definición, de manera respetuosa solicitamos a la CRC no eliminar ninguna de las cláusulas de permanencia vigentes, ya que con la delimitación del cargo por conexión cobra vital importancia la cláusula de tarifa especial, y con la coyuntura económica la de equipo terminal.

### **3. ARTÍCULO 3 DEFINICIÓN DE CLÁUSULA DE PERMANENCIA MÍNIMA**

*“Cláusula de permanencia mínima: Estipulación contractual que se pacta por una vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el mismo, los cuales en ningún caso se constituirán en multas o sanciones.”*

En virtud de lo expuesto en los comentarios generales, de manera respetuosa solicitamos que no se elimine la posibilidad de que las cláusulas de permanencia se celebren durante el periodo de tiempo establecido por la regulación vigente.

### **4. ARTÍCULO 4. CLÁUSULAS PROHIBIDAS**

*“14.12. Estipulen periodos de permanencia mínima por medio de las cuales el usuario que celebre el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato”.*





Solicitamos respetuosamente a la CRC no incluir la prohibición de contratar con cláusula de permanencia mínima, ya que como se dejó expuesto en los presentes comentarios, esto se traduciría en eliminar una posibilidad de elección para el usuario, en detrimento de su bienestar.

## 5. ARTÍCULO 16. MODALIDADES DE CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

*“Las modalidades de contratación para la prestación de servicios de comunicaciones, se clasifican en contratos con o sin cláusulas de permanencia mínima. Las condiciones distintas a las expresamente previstas en la Ley o en la regulación que no queden expresamente contenidas en las cláusulas del contrato o en cualquiera de sus modificaciones, no serán aplicables.”*

En atención a los argumentos expuestos, de manera respetuosa solicitamos a la CRC no eliminar el siguiente párrafo, contenido en el artículo 16 de la Resolución CRC 3066 de 2011 que se encuentra vigente, de manera que el usuario tenga la garantía de que cuando se ofrezca un plan, el mismo deba contar con la posibilidad de que se contrate con o sin cláusula:

*“Cuando los proveedores de comunicaciones ofrezcan sus servicios bajo una modalidad con cláusula de permanencia mínima, deben también ofrecer una alternativa sin condiciones de permanencia mínima, para que el usuario que tiene interés en adquirir el servicio pueda comparar las condiciones y tarifas de cada una de ellas y decidir libremente”.*

## 6. ARTÍCULO 17. PROHIBICIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS CON CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA.

*“No podrán pactarse cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción”.*

Reiteramos la solicitud de que no se elimine la posibilidad de contratar con cláusulas de permanencia, durante el periodo de tiempo establecido por la regulación vigente.

## 7. ARTÍCULO 7. TRANSITORIO

*“Los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción, con cláusulas de permanencia mínima que hayan sido celebrados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Acto Administrativo, seguirán vigentes conforme fueron pactados. Los proveedores de servicios de comunicaciones fijas y los operadores de televisión por suscripción no podrán prorrogar o*



*renovar la cláusula de permanencia mínima establecida en dichos contratos.*

*A partir de la entrada en vigencia del presente acto administrativo los proveedores de servicios de comunicaciones fijas y los operadores de televisión por suscripción, deberán incluir en la factura mensual de los contratos donde se hubieran establecido cláusulas de permanencia mínima la siguiente información: (i) el valor del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor del equipo terminal financiado o subsidiado, el descuento sustancial otorgado o el valor de lo relacionado con el servicio de televisión que justifique la cláusula; (ii) la suma mensual que debe pagar el usuario al operador por concepto del valor del cargo por conexión subsidiado o financiado, el valor del equipo terminal financiado o subsidiado, el descuento sustancial otorgado o el valor de lo relacionado con el servicio de televisión que justifique la cláusula; (iii) fechas exactas (día/mes/año) de inicio y finalización de la cláusula de permanencia mínima; (iv) y el valor a pagar por terminación anticipada teniendo en cuenta para ello la fecha de corte (día, mes y año) del periodo de facturación respectivo”.*

Atendiendo las conclusiones de la CRC de que el usuario debe contar con mayor información sobre la cláusula de permanencia que se encuentra vigente, es preciso indicar lo siguiente:

-La información de la cláusula de permanencia, por expresa disposición de la Resolución CRC 3066 de 2011, y el Acuerdo CNTV 11 de 2006, se entrega de manera separada como anexo en el contrato, con unos tamaños de letra indicados, y con el contenido de la información necesaria para que el usuario tome una decisión informada.

-Es prioritario que la CRC en compañía con los PRST realicen campañas de difusión de los beneficios que pueden traer las cláusulas de permanencia mínima para los usuarios, y las implicaciones de su uso, permitiendo que los mismos decidan cómo contratar sus servicios.

-De manera respetuosa solicitamos a la CRC que la anterior disposición, en aras de brindar mayor claridad a los usuarios, sea implementada para los nuevos contratos que se suscriban a partir de la vigencia de la presente resolución y opten por contratar con Clausula de Permanencia mínima.

-Bajo la anterior perspectiva solicitamos que la CRC realice mesas de trabajo en la que la industria en coordinación con la Comisión, revisen alternativas viables para difundir mayor información sobre la cláusula de permanencia, en beneficio de los usuarios.





## 8. ARTÍCULO 9. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.

*“Lo dispuesto en la presente resolución comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial. A partir de la fecha a la que hace referencia el presente artículo, el artículo 11 del Acuerdo CNTV 011 de 2006 se entenderá derogado, el literal k del numeral 10.1 del artículo 10 y el artículo 18 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así como todas las disposiciones que sean contrarias a esta Resolución”.*

De manera respetuosa solicitamos a la CRC no fraccionar el régimen de protección del usuario, derogando el artículo 11 del Acuerdo CNTV 11 de 2006, de manera que no se genere confusión, y por ende pérdida de bienestar del usuario.

Con lo anterior dejamos sentados nuestros comentarios, esperando que los mismos puedan aportar al proceso que adelanta la CRC.

Cordial saludo,

**SANTIAGO PARDO FAJARDO**

Vicepresidente de Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales