

Bogotá D.C., 15 de enero de 2016

22016230016776

Doctor

GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES-CRC

Calle 59 A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9.

Bogotá D.C.

E.S.M.

Asunto: Comentarios a la Propuesta Regulatoria "*Análisis de permanencias mínimas en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijos*"

Respetado Doctor:

En atención a lo dispuesto en la propuesta regulatoria del asunto, publicada el trece (13) de noviembre de 2015 y estando dentro del plazo establecido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones-CRC para presentar comentarios, por medio de la presente comunicación remitimos nuestras observaciones y comentarios a dicha propuesta.

En primer lugar, manifestamos nuestro acuerdo con unificar el servicio de televisión por suscripción a las reglas que en temas de cláusulas de permanencia se establezcan para los otros servicios de telecomunicaciones fijos, teniendo en cuenta la tendencia del mercado hacia la convergencia tanto de redes y servicios como regulatoria, lo cual permitirá brindar seguridad jurídica tanto a los usuarios como a los PRST, como quiera que en mayor medida estos servicios se adquieren de manera empaquetada, según lo demuestra el mismo documento soporte del proyecto regulatorio bajo análisis.

Por otra parte y en cuanto a lo que se refiere a la pretensión de la Comisión de Regulación de Comunicaciones de eliminar las cláusulas de permanencia mínima en los servicios de telecomunicaciones fijas, manifestamos nuestro desacuerdo en este sentido, por las razones que se mencionan a continuación:

1. En primer lugar, resulta importante señalar que el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones debe incurrir en unos costos de instalación del servicio que son propios del modelo de negocio de los operadores de este



mercado, lo cual implica que resulte necesario para estos recuperar dichos costos, a través del establecimiento de cláusulas de permanencia mínima o de

un cobro inicial por los equipos requeridos para la prestación del servicio, cuando la misma (cláusula de permanencia), no es pactada en el contrato.

En tal sentido, resulta beneficiosa para el usuario la inclusión de estas cláusulas, en la medida en que no debe incurrir en un alto costo de entrada para pagar el valor de conexión, pudiéndolo financiar como parte del pago recurrente a su operador.

2. Asimismo, existe un beneficio adicional para el usuario al establecer cláusulas de permanencia mínima, ya que con estas, como lo indica el documento soporte del presente proyecto regulatorio, se obtienen mejores tarifas frente a las establecidas en los contratos sin cláusulas de permanencia, de tal forma que resulta realmente rentable para el usuario la contratación de estos servicios con dichas cláusulas.
3. Por otra parte, es importante resaltar que, a diferencia de los servicios de telecomunicaciones móviles, en los cuales uno de los objetivos de la eliminación de las cláusulas de permanencia era el de dinamizar el mercado de los equipos terminales, en los servicios fijos esta situación no se presenta:

Es claro que en el mercado actual existe pluralidad de agentes (grandes superficies, almacenes de tecnología, supermercados, etc), que ofrecen computadores y televisores con diversidad de características, precios y planes de financiación, resultando además evidente que no son los prestadores de servicios de telecomunicaciones fijos y de televisión por suscripción, quienes comercializan este tipo de bienes. En tal sentido, a diferencia de lo que se menciona en el documento soporte del proyecto regulatorio, la eliminación de cláusulas de permanencia en estos servicios, no representará un beneficio para el usuario.

En cuanto a los otros equipos terminales que se mencionan en el documento, tales como módems xDSL, cable- módems, módems ópticos y decodificadores, está claro que no se venden al usuario y en consecuencia, no son objeto de financiación o subsidio, como quiera que son usados únicamente para la prestación del servicio por parte de un PRST específico, razón por la cual para estos casos, se acostumbra a entregarlos a los usuarios bajo la figura de comodato, por lo que las cláusulas de permanencia no tienen efecto negativo ni positivo.

4. Igualmente, consideramos importante que el análisis de la Comisión de Regulación de Comunicaciones en cuanto a las cláusulas de permanencia mínima en los servicios fijos, esté alineado con las políticas del Gobierno Nacional orientadas a masificar la prestación de estos servicios en los estratos socioeconómicos 1 y 2. En tal sentido, debe tenerse en cuenta que las acciones lideradas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTC para la materialización de esta masificación, han considerado el subsidio a planes de banda ancha que incluyan terminales de acceso a Internet (computadores o tablets), en los cuales se impone la inclusión de cláusulas de permanencia mínima, como mecanismo para garantizar el uso y aprovechamiento adecuado de estos subsidios.

Como ilustración en este sentido, es preciso hacer mención a la Resolución MINTIC 926 del 5 de mayo de 2014, que en su artículo segundo modifica el artículo quinto de la Resolución 1363 de 2012, definiendo los objetivos de masificación para todos los PRST que presten el servicio de acceso a Internet de Banda Ancha a 31 de diciembre de 2014 y en cuyo párrafo cuarto, se lee:

"PARÁGRAFO 4. Los beneficiarios de proyectos VIS, VISP y los usuarios de estratos 1 y 2 del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, que tomen planes que incluyan el terminal de acceso a Internet, deberán suscribir contrato con cláusula de permanencia mínima de seis (6) meses, y deberán diligenciar el formato previsto en el anexo 7 de la presente Resolución. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá requerir en cualquier momento, a los proveedores para que demuestren que los usuarios han permanecido dentro del plan durante el periodo previsto en las correspondientes cláusulas de permanencia." (Destacado fuera de texto)

Siendo así, es claro que para el mismo MINTIC resulta importante que se pacten cláusulas de permanencia con los usuarios beneficiarios de este tipo de subsidios, sin las cuales los recursos públicos podrían resultar indebidamente utilizados, si el beneficiario del subsidio cancelara el servicio en cualquier momento, conservando un equipo terminal que ya le fue entregado.

Por lo anterior, debe considerarse el hecho de que, ante una eventual prohibición de la inclusión de cláusulas de permanencia, podría verse restringida la masificación de servicios de banda ancha que subsidien el terminal de acceso liderados por el Gobierno Nacional a través del MINTIC, lo cual restringiría el acceso a los mismos por parte de la población de estratos 1 y 2.



5. Si bien la Comisión señala que existe un desconocimiento en la mayoría de los usuarios respecto a la existencia de cláusulas de permanencia en sus contratos y del monto a pagar por el retiro anticipado, esta situación no resulta en sí misma un argumento para considerar estas cláusulas como no beneficiosas para los usuarios y como soporte fáctico para la eliminación de las mismas.

En este caso, la regulación debe más bien propender porque los PRST informen de manera clara y suficiente a sus usuarios, sobre la posibilidad de contratar el servicio bajo la definición o no de cláusulas de permanencia, los beneficios que obtiene si lo hace y los costos a pagar por el retiro anticipado en vigencia de estas.

Lo anterior, con el fin de que el usuario pueda decidir libremente cuál es la alternativa más conveniente para el pago de los costos de instalación, ya sea al inicio del contrato o durante su ejecución.

6. Otros de los argumentos que sustenta el análisis de la CRC para determinar la conveniencia de prohibir la inclusión de las cláusulas de permanencia, se basa en el hecho de que las mismas coartan la libre elección del usuario en cuanto a su operador de telecomunicaciones, aún en los casos en los que el servicio prestado no cumpla con los parámetros efectivamente contratados. En este sentido, parece no tenerse en cuenta que la misma Resolución CRC 3066 de 2011 en su artículo 33.1, da derecho al usuario a terminar el contrato sin lugar al pago de sumas asociadas a la cláusula de permanencia mínima, cuando se presenten incumplimientos de las condiciones de continuidad a las que está sujeta la prestación de servicios de comunicaciones.

En tal sentido, tampoco se evidencia un beneficio adicional al usuario al eliminar las cláusulas de permanencia, dado que este beneficio ya existe en la regulación actual.

7. En relación con el retiro anticipado del usuario por cambio de operador que le proporcione mejores tarifas, es importante señalar que en todas las relaciones comerciales, surgen derechos y deberes para las partes que deben ser asumidos y respetados por estas. Para el caso concreto, como ha quedado dicho y se evidencia también en el documento de análisis, el operador debe incurrir en unos costos de instalación de equipos para la prestación del servicio, que deben ser cargados al usuario en la proporción aplicable, pues lo mismos no deben ser únicamente asumidos por el operador, ya que es el usuario quien goza de la prestación del servicio.

En ese sentido, no resulta procedente eliminar las cláusulas de permanencia bajo el argumento de un beneficio tarifario con otro operador, toda vez que si bien el usuario se encuentra en la libertad de elegir el servicio que considere como la mejor opción en cuanto a precio y calidad, este debe asumir las obligaciones derivadas de la relación contractual con el operador, entre ellas, los costos que son trasladados a este, derivados de la instalación del servicio, claramente sin que dichas obligaciones contractuales se extiendan más allá del tiempo necesario para que el operador recupere tales costos.

Siendo así, eliminar las cláusulas de permanencia podría hacer incurrir en pérdidas a los PRST, si se considera el hecho de que no contarán con el tiempo suficiente para recuperar los costos de inversión, asociados a la instalación de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio a un usuario específico.

De esta forma, la consecuencia directa será que se desincentive el despliegue de infraestructura por parte de los PRST ante la incertidumbre del retorno de la inversión, lo que a su vez redundará en situaciones como la necesidad de incrementar las tarifas a los usuarios y la disminución de ofertas.

8. Por otra parte, en relación con el impacto que puede tener el establecimiento de cláusulas de permanencia frente a la competencia en el mercado de servicios fijos, es posible evidenciar que existe suficiente competencia en este mercado, lo cual permite al usuario tomar decisiones en cuanto a la elección de su operador de servicios, así como en cuanto a contratar con o sin cláusula de permanencia mínima.

Adicionalmente, resulta importante señalar que, analizando el impacto presentado en el mercado móvil con la eliminación de las cláusulas de permanencia¹, no se evidencia un efecto positivo frente a la entrada de nuevos operadores en este mercado, que generen mayor competencia y beneficios para los usuarios, ya que incluso el operador dominante en el mercado móvil sigue siendo el mismo de antes de la eliminación de tales cláusulas, por lo que este mercado no puede ser un referente para la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima en el mercado fijo.

En síntesis, solicitamos que se reconsidere la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones fijos y de televisión por suscripción, teniendo en cuenta que las mismas resultan favorables para el usuario, en la medida en que le permiten

¹ Informe de Monitoreo Resolución 4444 de 2014 – Diciembre de 2015, publicado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. <https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/151209-Informe%20Res%204444%20final%20publicacion.pdf>



acceder a servicios a los cuales, en muchos casos, no tendrían la posibilidad de acceder sin la inclusión de este tipo de cláusulas, por los altos costos de entrada y los incrementos en las tarifas que esto significaría.

Adicionalmente, con el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima, los proveedores también pueden recuperar y equilibrar sus altos costos de inversión, en los que incurren al momento de la instalación de infraestructura necesaria para la prestación del servicio, teniendo claro que los mismos no pueden convertirse en una herramienta del operador para apropiarse del excedente del consumidor, una vez recuperada la inversión.

En ese orden de ideas, se propone mantener las cláusulas de permanencia, dirigiéndose la regulación a asegurar que los usuarios tengan acceso a la información suficiente y oportuna que les permita elegir al PRST que consideren más favorable ante sus necesidades, y la modalidad contractual más beneficiosa, es decir con o sin cláusula de permanencia mínima.

Es importante igualmente destacar que, de acuerdo con las experiencias internacionales relacionadas en el documento soporte del proyecto regulatorio, algunos países mantienen la definición de las cláusulas de permanencia en los contratos de prestación de servicios, bajo unas condiciones donde la información proporcionada al usuario es veraz, oportuna, suficiente y adecuada, para la toma de decisiones informadas, de tal manera que el beneficio que representa la contratación con cláusulas de permanencia mínima, no se vea afectado.

Por último, en cuanto a lo que se refiere específicamente al proyecto de Resolución publicado por la CRC, es de observar que no resulta claro por qué si se pretende eliminar la inclusión de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones fijas y televisión por suscripción (artículo 6º), se mantiene la diferenciación de modalidades de contratos para el servicio con o sin cláusulas de permanencia mínima (artículo 5º).

Cordialmente,



JORGE ALBERTO DÍAZ GÓMEZ
Representante Legal Suplente
AZTECA COMUNICACIONES COLOMBIA S.A.S.

Elaboró: A.Ruiz, D.Beltrán, A.Ospina
Revisó: D.Beltrán;