REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. DE 2015

"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"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 1 y 2 del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con el numeral 1 del Artículo 22 y el Artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC- expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones, expedir el régimen jurídico de protección del usuario de comunicaciones.

Que atendiendo a dicha facultad fue expedida la Resolución CRC 3066 de 2011, *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*.

Que de conformidad con el numeral 2 del Artículo 22 y el Artículo 19 de la Ley 1341 de 2009 corresponde a la CRC promover la competencia, evitar del abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y servicios de comunicaciones.

Que atendiendo a la competencia que le fue asignada a la CRC por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012 *"Por la cual se establece la distribución de competencias entre las entidades del Estado en materia de televisión y se dictan otras disposiciones"*, se entiende que las facultades de la CRC previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, se predican del servicio de televisión, salvo en lo relativo a los temas de cubrimientos, encadenamientos, expansión progresiva del área asignada, franjas, contenidos y publicidad. Es por esto que la facultad de la CRC se extiende a la regulación de los derechos de los usuarios del servicio de televisión, y dentro de éste, del servicio de televisión por suscripción, salvo en lo que dice relación con los derechos de los televidentes que se deriven de las materias del literal c) del artículo 5 de la Ley 182 de 1995, exceptuadas por el artículo 12 de la Ley 1507 de 2012.

Que esta Comisión, en ejercicio de sus competencias, pretende generar un entorno en el cual los usuarios puedan tomar decisiones más racionales e informadas de consumo y ejercer adecuadamente sus derechos, bajo el entendimiento que la normas que los dispongan sean accesibles para toda la población del país sin distinción de la edad, estrato o nivel educativo, en un entorno convergente.

VERSIÓN BORRADOR

Que el artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, establece las reglas aplicables al establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima, los valores a pagar por la terminación anticipada de los contratos y las prórrogas automáticas de los mismos. Es así como éstas pueden establecerse actualmente para los servicios fijos, cuando medie aceptación escrita del usuario que celebró el contrato y sean extendidas en documento aparte, únicamente cuando: i) se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo por conexión, ii) se financien o subsidien equipos terminales u otros equipos de usuario requeridos para el uso del servicio contratado, o iii) se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

Que en referencia al tiempo máximo de la permanencia mínima, la norma en mención dispone que éste nunca podrá ser superior a un año, salvo para los casos de financiación o subsidio de equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de Internet, casos en los cuales los usuarios pueden acordar la inclusión de una cláusula de permanencia mínima que en ningún caso podrá ser superior a treinta y seis (36) meses, dando cabal cumplimiento a las reglas, deberes de información y alternativas que exige la regulación.

Que el artículo 11 del Acuerdo 11 de 2006, *"Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción",* permite el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de televisión por suscripción, cuando la causa de dicha cláusula esté directamente relacionada con éste servicio, la cual no puede ser superior a un (1) año.

Que dicha norma dispone que en los contratos en los cuales se pacte una cláusula de permanencia mínima, ésta debe estar en documento separado con una letra no inferior a tres (3) milímetros, en el cual conste la aceptación expresa del usuario y se debe *"señalar la cuantificación precisa del valor cuya amortización involucra"*. La regulación de estas cláusulas en materia de televisión busca establecer criterios claros para el usuario frente a las posibles multas o sanciones, en caso de terminación anticipada del contrato por parte del usuario.

Que si bien la regulación vigente en materia de reglas para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima es aplicable a todos los servicios de comunicaciones en forma transversal, esta Comisión consideró pertinente adelantar inicialmente una revisión de las condiciones regulatorias para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima en servicios de comunicaciones móviles, cuyo resultado fue la expedición de la Resolución CRC 4444 de 2014[1]; y posteriormente una segunda revisión de las reglas para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima respecto de los servicios de comunicaciones fijas, esto es telefonía fija, acceso a Internet fijo y televisión por suscripción, cuyo resultado se plasma en el presente Acto Administrativo.

Que mediante la Resolución CRC 4444 de 2014, esta Entidad prohibió la oferta y el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima para la contratación de los servicios de comunicaciones móviles en los casos que hasta dicho momento permitía la regulación, esto es con ocasión de un subsidio o financiación de un equipo terminal móvil, un cargo por conexión, así como por la inclusión de tarifas especiales que implicarán un descuento sustancial. Y se establecieron medidas de transparencia en el contrato y la factura de los contratos que tuvieran cláusulas de permanencia. De esta manera, las cláusulas de permanencia mínima sólo se mantuvieron vigentes para los contratos de prestación de servicios de televisión, telefonía e internet fijo.

Que de conformidad con los términos de las Agendas Regulatorias para los años 2014 y 2015, la CRC adelantó el proyecto regulatorio denominado *"Revisión de las cláusulas de permanencia mínima en servicios fijos"*, cuyo objetivo es revisar las condiciones regulatorias que deben cumplir los proveedores de servicios de comunicaciones de servicios fijos para suscribir cláusulas de permanencia mínima, así como el beneficio que obtienen los usuarios cuando hacen uso de éstas y las consecuencias de la terminación del contrato estando vigente la cláusula de permanencia mínima.

Que de acuerdo con los estudios adelantados con ocasión del presente proyecto regulatorio se evidencia que en los servicios de telefonía fija, internet fijo y televisión por suscripción, no hay

[1] *"Por la cual se prohíbe el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones"*

VERSIÓN BORRADOR

una tendencia clara en las medidas tomadas por los reguladores de telecomunicaciones alrededor del mundo, y la literatura de organización industrial no ha estudiado el efecto de éstas sobre la competencia en estos mercados. En algunos países se han prohibido las cláusulas de permanencia y en otros se han regulado, no existe evidencia contundente sobre su impacto sobre la competencia y el bienestar del usuario, como si ocurría en telefonía móvil. Lo que si se encontró en la revisión de literatura internacional es que 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, disponibilidad de la información o en que el trámite del cambio lo realice el operador receptor.

Que los mercados de comunicaciones fijas se caracterizan por registrar altos niveles de concentración, en donde los cuatros proveedores reúnen cerca del 90% de las conexiones fijas del país. En estos mercados los operadores incluyen cláusulas de permanencia mínima en los contratos siendo el subsidio o la financiación del cargo por conexión la causal preponderante de suscripción de contratos con permanencia mínima y un periodo de 12 meses el tiempo de permanencia aplicado en el 99% de los casos. La permanencia mínima establecida para financiar o subsidiar equipos terminales no se usa y la causal para establecer descuentos especiales sólo se usa en un 0,6% de los contratos. Al revisar el detalle de otras causales de suscripción de permanencia mínima en el servicio de televisión por suscripción se identificó que la mayoría corresponden a actividades o elementos que hacen parte de la definición de cargo por conexión establecida en la Resolución CRC 3066 de 2011, con la excepción de las licencias o costos comerciales.

Que las tarifas de cargo por conexión presentan significativas diferencias entre proveedores, aunque es común que en la medida en que se empaquetan los servicios aumente el valor del cargo de conexión más que proporcionalmente y en la mayoría de caso de forma aditiva. Al evaluar los servicios separadamente se encuentra que el cargo de conexión para televisión es el más costoso y el de telefonía el más económico.

Que al revisar la forma en que operan los pagos asociados a la terminación anticipada durante el período de permanencia mínima se observa que en su mayoría los proveedores han definido que el monto por terminación anticipada disminuya uniforme y gradualmente cada mes. Sin embargo, algunos proveedores mantienen un cobro cercano al 45% del cargo por conexión hasta el onceavo mes de permanencia, lo que indica que es mayor el costo de cambio que enfrenta un usuario de estos proveedores respecto del que enfrenta un usuario de un proveedor que prorratea uniformemente el cargo de conexión en el periodo de permanencia.

Que al analizar la infraestructura de las redes de acceso se encontró que cada uno de los servicios de comunicaciones fijas y de televisión por suscripción, puede ser prestado a través de diversas tecnologías, donde en Colombia se presta a través de redes alámbricas con cable de cobre, cable coaxial y fibra óptica o inalámbricas. Las diferencias que se observan en los valores que los operadores les cobran a los usuarios se explican por las tecnologías de acceso y por las economías de escala. Sin embargo, sorprende que algunos operadores con economías de escala cobren valores más elevados que otros operadores de menor tamaño, aun a pesar de prestar el servicio a través de tecnologías similares. Por otro lado, cuando los operadores prestan varios servicios a un mismo usuario, como ocurre cuando se adquieren servicios empaquetados, no se encontró justificación técnica para cobrar valores aditivos por este tipo de servicios, salvo que usen tecnologías de acceso diferentes, en los demás casos los costos adicionales por prestar otro servicio son marginales.

Que de los estudios adelantados por la CRC para conocer la percepción y las problemáticas del usuario respecto, entre otros aspectos, a las cláusulas de permanencia mínima, muestra que la mayoría de usuarios desconocen estas cláusulas e ignoran si las tiene en sus contratos o el monto a pagar por retiro anticipado. Generando un espacio para establecer condiciones regulatorias de transparencia en donde se privilegie la libre elección del usuario y se contribuyan al ejercicio más eficiente de sus derechos

Que de las cláusulas de permanencia para financiar o subsidiar los cargos de conexión, es posible observar que existe un *trade-off* entre los beneficios que recibe el usuario por eliminar un costo de cambio y los costos en que incurre por acceder al servicio. Sin embargo, la CRC también observó de manera conjunta tarifas similares para contratos con y sin cláusulas de permanencia mínima, y valores altos para remunerar el cargo por conexión para el caso en el

VERSIÓN BORRADOR

que los usuarios decidiesen cambiar de operador antes de finalizar la cláusula de permanencia mínima. En virtud de lo anterior es posible inferir que las tarifas del servicio han internalizado el cargo de conexión, por lo que eliminarlas no implicaría incrementar barreras de acceso al servicio, y por el contrario la eliminación de las mismas sí constituiría una herramienta para reducir las barreras de cambio que enfrentan los usuarios.

Que con base en el análisis de beneficio que recibe el usuario, también se recomienda eliminar las cláusulas de permanencia para las causales de financiamiento o subsidio de equipo terminales, el otorgamiento de una tarifa especial o cualquier otra relacionada con la prestación del servicio de televisión por suscripción. Por lo anterior, se recomienda unificar la regulación en materia de cláusulas de permanencia mínima para el servicio de televisión por suscripción con el Régimen Integral de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, expedido por esta Comisión.

Que en desarrollo de dicho análisis, en el mes de [_____] de 2015 fue publicada la propuesta regulatoria orientada a la modificación de los artículos 1, 9, 17 y 56 de la Resolución CRC 3066 de 2011, con el propósito de ajustar las medidas dispuestas frente al establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima para los servicios fijos de telefonía, internet y televisión.

Que esta Comisión en atención a lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015, publicó el [_____] de 2015 el proyecto regulatorio "[_____]", respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes interesados hasta el [_____] de 2015.

Que a efectos de surtir el trámite de abogacía de la competencia ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la CRC mediante radicado No. [_____] del [_____] de 2015 remitió a dicha Entidad el contenido de la propuesta regulatoria, su respectivo documento soporte, el cuestionario al que hace referencia la Resolución No. 44649 y los comentarios recibidos de los agentes interesados. Frente a lo anterior, la Delegatura para la Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio manifestó que [_____].

Que una vez atendidas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. [_____] del [_____] de 2015, y posteriormente presentado y aprobado por los miembros de la Sesión de Comisión el [_____] de 2015, según consta en el Acta No. [_____].

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el Artículo 1 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual en adelante quedara de la siguiente manera:

> ***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*

VERSIÓN BORRADOR

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 parágrafo se refiere a los planes corporativos o empresariales, cuyas condiciones son acordadas totalmente entre las partes.

La excepción contenida en el presente parágrafo, 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.

ARTÍCULO 2. Modificar la definición de "Cargo por conexión" contenida en el Artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual quedará de la siguiente manera:

"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

ARTÍCULO 3. Modificar la definición de "Cláusula de permanencia mínima" contenida en el Artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, la cual quedará de la siguiente manera:

"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."

ARTÍCULO 4. Adicionar el numeral 14.12 al artículo 14 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"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"

ARTÍCULO 5. Modificar el artículo 16 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

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."

ARTÍCULO 6. Modificar el artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

VERSIÓN BORRADOR

*"**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.*

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 justifico 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 justifico 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.

ARTÍCULO 8. MONITOREO. La Comisión de Regulación de Comunicaciones llevará a cabo el monitoreo de las tarifas de los servicios de comunicaciones fijas, de televisión por suscripción y de los cargos por conexión con el fin de evitar un incremento injustificado en los valores cobrados a los usuarios por concepto de los valores de cargos por conexión y/o las tarifas de los servicios, así como para adoptar las regulación que se considere necesaria para la efectiva protección de los derechos de los usuarios.

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.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

XXXXXXXXXXXX
Presidente

JUAN MANUEL WILCHES DURÁN
Director Ejecutivo

11000-2-7

C.C. XX/XX/XX Acta XXX
S.C. XX/XX/XX Acta XXX

VERSIÓN BORRADOR