

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 13-275257- -0-0 FECHA: 2013-11-22 15:25:02
DEP: 3200 DIRECCION DE EVE: SIN EVENTO
INVESTIGACIONES DE PROT
TRA: 334 REMISIINFORMA FOLIOS: 6
ACT: 425 REMISIONIFORMACI

Bogotá D.C.

3200

CARLOS PABLO MÁRQUEZ

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES CRC

Calle 59 A BIS 5-53, EDIF. LINK 760 piso 9

BOGOTA D.C. COLOMBIA

Asunto: Radicación: 13-275257- -0-0
Trámite: 334
Evento:
Actuación: 425
Folios: 6

Apreciado Doctor Márquez:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, a continuación manifestamos nuestras observaciones con ocasión de la propuesta regulatoria sobre las *"[p]or la cual se regula el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima dentro de los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones"*

A nuestro juicio, la eliminación de las cláusulas de permanencia mínima en los servicios de comunicaciones resulta una medida idónea para incentivar la competencia en el sector y con ello generar eficiencias y beneficios para los usuarios de los servicios de comunicaciones.

Es nuestra expectativa que esta medida dinamice el sector de las comunicaciones y, en lo que respecta a nuestras competencias para promover la efectividad y el libre ejercicio de los derechos de los consumidores, conduzca a que los proveedores adopten, entre otras medidas, aquéllas tendientes a mejorar la calidad en la prestación de los servicios, la cobertura, la atención de los usuarios y cumplir con el deber de

información, pues serán sus únicas herramientas para minimizar la probabilidad de que el usuario opte sin más barreras por trasladarse libremente de proveedor de servicios.

De otra parte, encontramos acertado desligar el *Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones*, del *contrato de compraventa del equipo móvil terminal*, según lo expone el inciso segundo del artículo 2 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo 17a a la Resolución CRC 3066 de 2011, pues con ello se garantiza una mayor transparencia para el usuario en razón a que podrá conocer las condiciones por las que se registrará cada contrato. En uno, teniendo claro el tiempo por el cual contrata el servicio, así como las condiciones del plan de voz móvil y el plan de internet móvil con sus respectivas tarifas. En el segundo, si el operador decide ofrecer el equipo móvil terminal, tendrá claro el usuario el precio y las características particulares del mismo; y si eventualmente el operador opta por financiar el equipo, deberá hacerlo conforme a las estipulaciones especiales para las operaciones mediante sistemas de financiación previstas en la Ley 1480 de 2011.

Sin embargo, el desligar el contrato de prestación de servicios de comunicaciones del contrato de compraventa del equipo móvil terminal, creemos, tendrá por efecto, un doble *status* para el usuario. La pregunta que surge es, si esa doble condición podrá derivarse en dos personas naturales o jurídicas, es decir, ¿podrá ser uno quien contrate la prestación del servicio de comunicaciones y otro quien adquiera el equipo móvil terminal que servirá para la prestación del primero?. Lo anterior, en el evento en que sea el proveedor de servicios de comunicaciones el que opte por fungir como vendedor de equipos terminales. Sugerimos especificar en qué condiciones podrá surtir esta novedosa configuración contractual.

Ahora bien, teniendo claro que los proveedores móviles de servicios de comunicaciones, estarán en condiciones de suscribir dos contratos de naturaleza distinta, debería establecerse expresamente la prohibición que los proveedores de servicios de comunicaciones que opten por vender equipos móviles terminales condicionen su venta a la suscripción de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones con ellos mismos, y viceversa, condición que de no prohibirse darían lugar a la anulación de la iniciativa que se pretende con esta regulación. Consideramos que tal prohibición debería insertarse al finalizar el inciso segundo del artículo 2 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo 17a a la Resolución CRC 3066 de 2011.

Consideramos importante que se precise dentro de la regulación igualmente que cualquier controversia surgida con ocasión de la suscripción de los contratos de compraventa de equipos terminales móviles u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, esté excluida expresamente de la aplicación del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones, teniendo en cuenta que el mismo en su artículo 1 hace referencia únicamente a *“las relaciones surgidas entre los proveedores de los 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”*.

De igual forma, a efectos de tener mayor claridad en la aplicación de las normas de protección al usuario respecto de la prohibición de establecimiento de cláusulas de permanencia mínima, consideramos necesario modificar el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2009 en el sentido de adicionar la definición de *“equipo terminal”*, esto en el entendido de determinar que equipos terminales están asociados a la prestación de servicios de comunicaciones móviles y cuáles no.

En lo que tiene que ver con el artículo 3 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo *17b Transitorio* a la Resolución CRC 3066 de 2011 y el artículo 4 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo *17c Transitorio* a la Resolución CRC 3066 de 2011, sugerimos aclarar la transitoriedad de los mismos, por cuanto de su lectura, pareciera que su vigencia estuviera avalada hasta que se logre la última solicitud de cambio de proveedor de un usuario que haya suscrito una cláusula de permanencia mínima antes de la expedición del presente proyecto regulatorio que se comenta. En ese caso, y a título de ejemplo, si un usuario suscribiera una cláusula de permanencia mínima en el mes de noviembre de 2013 por veinticuatro (24) meses, la transitoriedad de las normas en la forma en que se encuentra actualmente redactada - independientemente de si lo hace con o sin solicitud de portación numérica - debería permitirle ejercer el derecho allí consagrado, es decir, lograr que el saldo insoluto adeudado por el retiro anticipado por la cláusula de permanencia sea asumida por el proveedor de su escogencia inclusive hasta el último mes anterior a noviembre de 2015, pues una interpretación distinta lo pondría en situación de desigualdad frente a otros usuarios, sólo por el hecho de haber suscrito la cláusula *ad portas* de la expedición de la nueva regulación.

Ahora bien, de lo dicho, no parecería acertado admitir tampoco una transitoriedad de las normas en comento, que incluso podrían ser de hasta treinta y seis (36) meses,

(máximo permitido por la regulación actual), según lo planteado, pues se desnaturalizaría precisamente la condición de “*transitorio*”.

En ese caso, sugerimos mantener las normas eliminando su condición de “*transitorias*”, para convertirlas en regulación permanente, quedando sujetas a que se cumpla el último presupuesto de su existencia, esto es, hasta que se entienda terminada por el paso del tiempo, la última cláusula de permanencia mínima suscrita antes de la expedición de la regulación en comento.

En línea con lo anterior, y para lograr el cabal cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 3 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo *17b Transitorio* a la Resolución CRC 3066 de 2011 y el artículo 4 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo *17c Transitorio* a la Resolución CRC 3066 de 2011, sugerimos establecer la obligación a todos los proveedores de servicios de comunicaciones destinatarios de esta regulación, de un plazo de hasta tres (3) meses contados a partir de la expedición del acto administrativo regulatorio para informar a todos los usuarios con los cuales tenga un contrato de prestación de servicios móviles sujeto a cláusula de permanencia mínima vigente al momento de la expedición del acto administrativo, de la forma en la que opera la solicitud de cambio de proveedor (con o sin portación numérica) y cuando medie cláusula de permanencia mínima. Podría ser a través de mensajes cortos de texto o cualquier otro mecanismo idóneo para el efecto.

En relación con el artículo 5 del proyecto regulatorio, el cual adiciona el artículo *17d* a la Resolución CRC 3066 de 2011, consideramos que su inclusión de esta de más en el presente proyecto regulatorio por dos razones:

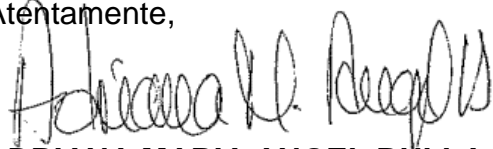
1. Se trata de una norma que se enmarca dentro de los actos considerados como de competencia desleal. Incorporar una norma de esta naturaleza en el Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones, no se acompasa con el catálogo de obligaciones y derechos surgidos a partir del ofrecimiento y durante la celebración y ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones que de suyo tiene la Resolución CRC 3066 de 2011. En todo caso, si se llegare a verificar que el acto de competencia desleal ciertamente se dio, no habría lugar a una transgresión al régimen de protección de usuarios de servicios de comunicaciones o en general a la Ley 1341 de 2009, sino que su conocimiento sería ventilado ante los jueces civiles del circuito o ante esta Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de las funciones jurisdiccionales que asignó a esta Superintendencia la Ley 446 de 1998.

2. El artículo 19 de la Ley 256 de 1996, establece una prohibición general para establecer cláusulas de exclusividad en los contratos de suministro cuando dichas cláusulas tengan por objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado, o monopolizar la distribución de productos o servicios, de allí que llenar de contenido la aludida norma mencionando los extremos contratantes (proveedores de servicios de comunicaciones móviles y fabricantes de equipos móviles terminales) resulta a nuestro juicio innecesariamente redundante.

No obstante lo anterior, y si bien es cierto, entendemos el trato prioritario que el sector de comunicaciones móviles recibe hoy por cuenta del proyecto regulatorio, por ser el que presenta actualmente las mayores dificultades en cuanto a la movilidad de los usuarios para pasar de un proveedor de comunicaciones a otro, aún en plena vigencia del derecho a la portabilidad numérica, en razón principalmente a la existencia justamente de cláusulas de permanencia mínimas por el subsidio o financiación del equipo móvil terminal, instamos a que la segunda fase del proyecto regulatorio para el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima respecto de los demás servicios de comunicaciones que son objeto de regulación de la CRC, se adelante con celeridad, en tanto no existe justificación palmaria para desatender a los usuarios que igualmente podrían verse afectados con cláusulas de permanencia mínima con ocasión de otros servicios distintos a los de telefonía móvil e Internet móvil.

En los anteriores términos, dejamos planteadas por escrito nuestras observaciones en relación con las *"[p]or la cual se regula el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima dentro de los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones"*, manifestando de antemano que siempre es de interés para esta Entidad, participar activamente en el proceso de consolidación regulatoria de las comunicaciones, en la procura del bienestar de los derechos de los colombianos.

Atentamente,



ADRIANA MARIA ANGEL BULLA

**DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE
SERVICIO DE COMUNICACIONES**

Elaboró: Fabio Andrés Restrepo
Revisó: Adriana Maria Ángel Bulla
Aprobó: Adriana Maria Ángel Bulla