



Telefónica Colombia
Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A-55
Bogotá D.C.
Tel (571) 593 5399

116751000G-0080

Bogotá, 29 de noviembre de 2013

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

Ciudad

Asunto: Comentarios al proyecto de resolución sobre la modificación de las cláusulas de permanencia en los contratos de servicios móviles.

Estimado Doctor Márquez:

El uso del mecanismo de las cláusulas de permanencia mínima en el mercado colombiano ha sido muy similar al del contexto internacional, y su aplicación fue fundamental para lograr a favor de los usuarios unos importantes niveles de descuento en los precios de los terminales; esta circunstancia a su vez permitió impulsar la penetración de los servicios de voz, contribuyendo a contar con 47,3 millones de abonados en menos de 20 años, pues incluso en determinada época se aplicó en el segmento prepago. Igualmente, gracias a su uso se está desarrollado rápidamente el mercado de acceso a Internet móvil, modalidad que cuenta con 3,8 millones de suscriptores.

Siendo la figura de la cláusula de permanencia y la entrega de descuentos a los terminales de gran arraigo en las prácticas comerciales corrientes, antes de que la Comisión ordene cambios sustanciales en su funcionamiento queremos exponer que para Telefónica todos aquellos aspectos que redunden en el bienestar de los usuarios y la dinámica competitiva son de su interés; sin embargo, en este proyecto que se somete a comentarios del sector consideramos de la mayor importancia que el análisis sea integral para que los efectos para que las medidas que se adopten sean efectivas y generadores de bienestar. Enseguida compartimos algunos aspectos para que esa Comisión tenga en cuenta los próximos pasos de este proceso regulatorio:

- 1. Puede lograrse una mayor transparencia en la información relacionada con el descuento entregado en los terminales, y el saldo por hacer efectiva la terminación anticipada.** En las conclusiones de su estudio la Comisión ha identificado que la falta de transparencia en la información que entregan los proveedores se traduce en molestias reiteradas de los usuarios.

Por nuestra parte, también hemos identificado que como industria no hemos logrado comunicar el gran valor del descuento que entregamos, lo que finalmente causa malestar a ciertos clientes; esencialmente nos encontramos ante un descuento que reduce lo que deben pagar los usuarios por el terminal, y que cuando quieren ejercer su derecho a retirarse antes del plazo pactado, deben pagar el monto proporcional restante .

Sobre el particular, informamos a la Comisión de la disposición de la empresa para poner en marcha mecanismos muy efectivos como herramienta de divulgación y de un nivel de complejidad de implementación relativamente bajo, como informar mientras transcurre el periodo de permanencia mínima, el saldo

por terminación anticipada en la factura, en la página web y a través de los IVR, así como hacer énfasis en la información que ya se entrega al momento de hacer la venta o la reposición sobre lo que se está pagando por el equipo y el valor del descuento o subsidio, y la información sobre cómo se da aplicación a la cláusula de permanencia. De esta manera se podría lograr informar de una mejor manera al usuario, y con independencia del resto de posibles cambios planteados en la consulta.

Un mecanismo de control adicional que asegure la posibilidad de comparar información homogénea podría ser implementado y es exigiendo la publicación de los precios de los terminales en prepago, para que este sea el valor de referencia sobre el que se calculan los subsidios, de manera que el valor de la cláusula nunca sea superior al de referencia.

- 2. Es necesario revisar cuál es el impacto que tiene en la competencia la aplicación de los subsidios.** El proyecto de resolución solo impide la aplicación de las cláusulas de permanencia asociadas a la venta de terminales y no prohíbe que se entreguen los descuentos. De aprobarse la norma como está redactada, tarde o temprano el operador dominante tendrá el incentivo a seguir entregando descuentos, gracias a su mayor poder de caja, bajo figuras jurídicas que le permitan obtener el compromiso a largo plazo de los clientes, o empleando la cláusula de permanencia por una tarifa con descuento sustancial y podrá atraer la clientela de la competencia dando equipos por un menor valor, sin que nadie pueda seguir esta estrategia más allá de unos meses.

Esta situación deja en evidencia, que las medidas regulatorias pueden ser insuficientes para proteger el mercado y garantizar la competencia. Por esa razón, la Comisión como entidad encargada de promover la competencia,

debería revisar cuál es el efecto que los subsidios producen en el mercado y evaluar en todo caso, ante la perspectiva de eliminar las cláusulas de permanencia, la prohibición de entregar descuentos o subsidios en cualquier figura comercial que el operador dominante escoja para entregar los equipos. Para alcanzar este objetivo la Comisión cuenta con las facultades legales dadas por la Ley 1453 de 2011, que en su artículo 106, modificatorio de la Ley 1341 de 2009, le permite establecer obligaciones a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, comercializadores, distribuidores o cualquier comerciante de equipos de terminales móviles.

Como mecanismo de control, la Comisión podría tomar como referencia los datos que genera la DIAN del precio de compra del equipo –conocido a nivel internacional y que es prácticamente el mismo sin importar el país o el operador que haga la compra - más los costos del arancel, nacionalización, transporte, seguros e IVA; se trata de una información pública de fácil verificación que podría compararse con los precios de lista de los operadores.

- 3. Prohibir la aplicación de las cláusulas a los terminales será inocuo si no se prohíbe simultáneamente su aplicación a los descuentos en tarifas.** Si se mantiene la opción de firmar con el cliente permanencias mínimas por reducciones sustanciales a las tarifas el único beneficiado será el operador con posición de dominio. Cuando la medida entre en vigor para el operador dominante será fácil – comparado con sus competidores- estructurar unas menores tarifas por el servicio para atraer la clientela de sus rivales, que no podrán seguirlo por mucho tiempo y por lo tanto llevando a que se reduzca la competencia.

Dejar abierta esta alternativa puede llevar a que el operador dominante reduzca sus tarifas apalancado en la falla de mercado aún no corregida, y además eliminaría el incentivo a que éste mejore su calidad puesto que tendría a los clientes atados por las cláusulas.

En adición, la cláusula a los descuentos en tarifas se debe eliminar, porque al contrario del caso de los terminales, en esta modalidad no hay ninguna inversión visible que justifique la aplicación del mecanismo; porque solo aplicaría por una vez y durante doce meses, incentivando a los clientes a darse de baja y de inmediato pedir una nueva alta para conseguir un nuevo descuento; y finalmente porque la terminación anticipada se calcularía como el descuento ofrecido aminorado en proporción con el paso del tiempo, forma de cálculo que podría ser controvertida porque en los primeros meses se estaría cobrando por un servicio no prestado, y generaría dificultades al hacer efectivo el cobro.

- 4. La CRC debe considerar que el subsidio ha posibilitado y posibilita el aumento de la penetración de los servicios.** Además de los aspectos mencionados en relación con el impacto que tienen las estrategias comerciales en la competencia, la CRC también debe tener en cuenta el papel que los subsidios tienen frente al reto de la masificación de acceso a internet.

Los nuevos operadores de 4G vamos a desplegar la red y a masificar el servicio, antes de tomar su decisión final, la Comisión debería tener en cuenta que históricamente, la entrega de terminales a bajos precios y asociados con permanencias mínimas, ha permitido una adopción rápida de nuevas tecnologías y terminales inteligentes, que por esta vía han podido llegar al público en general y no solo a los segmentos de mayor poder adquisitivo del

mercado. El estudio aunque menciona esta circunstancia, no presenta una proyección sobre lo que puede ocurrir en el mercado colombiano de eliminarse la opción de contratar con permanencia mínima.

- 5. El descuento que se aplica actualmente a los terminales opera en función de la permanencia del cliente, y es el cliente quien elige tomar el descuento y firmar la permanencia mínima. No corresponde a una financiación.** En nuestra compañía, los descuentos a los terminales los elige el cliente según la oferta comercial, estructurada en función del costo del terminal, del plan del servicio mensual y del plazo de la permanencia mínima. El costo de los terminales se componen a su vez del valor FOB más el flete internacional y otros cargos como handling en el origen, fuel surcharge, security surcharge, los seguros, el handling en el destino, el traslado al depósito, y la logística.

Los descuentos además buscan captar la diferente valoración que los clientes hacen de la utilidad que les generan las facilidades de las diferentes gamas de equipos y si el cliente elige un plan prepago, paga por el terminal su equivalente en pesos.

Contrario a lo señalado por el estudio de la Comisión, el plan tarifario aplicable no incluye de ninguna manera un cobro por el terminal y la cláusula no constituye una financiación. El terminal se vende con un descuento que se aplica según el plan y permanencia elegido, pero este valor se cobra por una sola vez. Ese monto de descuento es el que se emplea para aplicar la cláusula por el término pactado y que da lugar a que, en el evento de un retiro antes del plazo de la permanencia mínima, el cliente se obligue a pagar la proporción del descuento que falta por recuperar.

En otras palabras, el subsidio o descuento es un costo comercial para la compañía y se encuentra muy lejos de corresponder a una financiación.

Como es de conocimiento de la Comisión, la oferta comercial de Telefónica permite contar con una amplia gama de terminales y de planes tarifarios, así como de niveles de subsidios en promedio que van desde el 47% al 94% de su valor, buscando cubrir todos los perfiles de consumo de los usuarios potenciales incluyendo a los usuarios de la base de la pirámide. A continuación presentamos unos ejemplos para las combinaciones de los ocho terminales y cinco planes de mayor demanda:

Terminal	Costo \$ miles	Plan mensual				
		\$ 39.900	\$ 61.900	\$ 90.900	\$ 123.900	\$ 186.900
		% de subsidio por terminal y plan				
ZTE Open	166,9	41%	95%	95%	95%	95%
Sony Xperia E	247,1	46%	82%	97%	97%	97%
Samsung Young	250,4	62%	97%	97%	97%	97%
Samsung Galaxy ACE 2	314,0	37%	64%	97%	97%	97%
Nokia Lumia 520	326,9	71%	97%	97%	97%	97%
Blackberry Curve 9320	379,5	35%	58%	76%	98%	98%
Samsung Galaxy S3 mini	605,7	41%	56%	67%	79%	96%
Blackberry Z10	1.110,5	41%	49%	55%	62%	71%
Promedio		47%	75%	85%	90%	94%

6. El documento soporte publicado contiene varias imprecisiones que deben corregirse:

- El Análisis del Financiamiento contemplado en la página 84 está errado. Allí se considera el subsidio como un crédito en vez de tomarlo como el descuento que opera en realidad, explicado en el anterior numeral 3. El cargo básico mensual no va dirigido, como se señala, a reponer el pago del

crédito, sino a remunerar el servicio, y prueba de ello es que a un cliente con equipo “traído” y a uno con equipo “vendido” se les cobra el mismo precio mensual. Por tanto, los cálculos del costo del minuto implícito como el de las tasas de financiación son un contrasentido.

- Las elevadas cifras que supuestamente Movistar aplica en los valores financiados más pequeños soportarían un negocio de compraventa de terminales altamente rentable, pero la realidad – soportada por los estados financieros de la empresa - muestran lo contrario. En 2012, en norma contable local, el costo de los terminales ascendió a \$319 mil millones, mientras que los ingresos correspondientes fueron de tan solo \$236 mil millones, lo que arroja un monto global de descuentos de \$83 mil millones, cifra negativa que en vez de evidenciar una gran rentabilidad muestra el gran esfuerzo hecho en la materia.
 - En la tabla de la página 45 se comparan los precios promedio para Colombia y otros países, y los valores obtenidos de páginas de Internet de Estados Unidos y Colombia. Sin embargo, a estos últimos no se les suman los diferentes aranceles, o los costos de transporte involucrados que si tienen los precios de los terminales vendidos por los operadores.
7. **Se requiere un plazo de adecuación.** De acuerdo con lo expuesto, es evidente que cualquier modificación de la regulación vigente exige un tiempo prudencial para su aplicación. Esto podría implicar ajustar los sistemas de facturación y contratar desarrollos, cambiar los registros contables, modificar los contratos de venta al público, y realizar alianzas con terceros para financiar terminales. Sería muy perjudicial que la Comisión decidiera que las medidas



Telefónica Colombia
Transv. 60 (Av. Suba) No. 114 A-55
Bogotá D.C.
Tel (571) 593 5399

rigieran de manera inmediata, pues la campaña de navidad ya está circulando y tiene un importante componente de descuento en terminales; tener que cambiarla podría confundir a los clientes, e implicaría el desperdicio de millonarios recursos en publicidad.

Cordial saludo,

Original firmado por

FABIÁN ANDRÉS HERNÁNDEZ RAMÍREZ

Vicepresidente de Relaciones Institucionales, Fundación y Regulación