



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Revisión de las cláusulas de permanencia
mínima en los contratos de prestación de
los servicios de comunicaciones:
Enfoque mercados móviles

Documento de Consulta Sectorial

Regulación de Mercados

Junio de 2013



Libertad y Orden

CONSULTA SECTORIAL:
**REVISIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA EN LOS CONTRATOS
DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES -
ENFOQUE MERCADOS MÓVILES**

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.....	5
3. Antecedentes de la cláusula de permanencia mínima	7
4. Análisis de Escenarios	10
4.1. Escenario 1. Prohibir las cláusulas de permanencia mínima atadas a terminales móviles y ordenar la separación de contratos.....	11
4.2. Escenario 2. Cláusulas de permanencia negociables entre proveedores (valor comercial) ...	13
4.3. Escenario 3. Transicional. Darle valor a las cláusulas de permanencia en el corto plazo y eliminarlas las cláusulas de permanencia en el largo plazo. (Combinación escenarios 1 y 2).....	16
5. Consulta Sectorial	18
6. Participación del sector.....	21
7. Bibliografía.....	22

CONSULTA PÚBLICA:
**REVISIÓN DE LAS CLÁUSULAS DE PERMANENCIA MÍNIMA EN LOS CONTRATOS
DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES –
ENFOQUE MERCADOS MÓVILES**

1. Introducción

La Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– tiene contemplado dentro de su Agenda Regulatoria para el año 2013, la ejecución del proyecto regulatorio **Permanencias Mínimas en Contratos de Servicios de Comunicaciones**¹, cuyo objetivo es la revisión de la necesidad de redefinir las condiciones que deben cumplir los proveedores de redes y servicios de comunicaciones para imponer la suscripción de cláusulas de permanencia mínima a los usuarios, así como el estudio del beneficio sustancial que obtienen los usuarios cuando hacen uso de estas cláusulas y las consecuencias de la terminación del contrato estando vigente la cláusula de permanencia mínima.

Así las cosas, actualmente esta Comisión revisa la posibilidad de prohibir las cláusulas de permanencia mínima, cuyas reglas han sido establecidas en el régimen de protección de los derechos de los usuarios en forma transversal para todos los servicios de comunicaciones, entre los cuales se encuentran los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, servicios de acceso a Internet y de televisión cerrada.

No obstante lo anterior, en el presente documento de consulta, se ha hecho una revisión preliminar que se circunscribe únicamente a la revisión de la regulación sobre cláusulas de permanencia mínima, cuando éstas se establecen con ocasión del subsidio y/o financiamiento de equipos terminales móviles. Lo anterior, sin perjuicio que eventualmente en el marco del presente proyecto regulatorio la CRC estudie las cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de telefonía móvil, telefonía fija, acceso a Internet y de televisión por suscripción, respecto de todas las causales que originan dicha cláusula, es decir, ampliado al financiamiento y/o subsidio del cargo por conexión o cuando se incluyan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial.

¹ En la Agenda Regulatoria del año 2013 publicada en la página web, el proyecto se denomina "Permanencias mínimas contratos".

De otra parte, teniendo en cuenta que se está revisando la prohibición de suscripción de cláusulas de permanencia mínima en los términos indicados, resulta importante mencionar que, para poder llevar a cabo dicha modificación, la CRC requiere conocer previamente de los proveedores y usuarios la percepción que tienen respecto de dichas cláusulas y las ventajas y desventajas que encuentran en la utilización de ellas en los contratos de prestación del servicio. Esto, en aras de que la medida que finalmente se establezca efectivamente promueva tanto la competencia como el bienestar de los usuarios y, a la vez, promueva la protección de los derechos de los mismos.

De ahí que, actualmente esta Comisión, adelanta un estudio económico riguroso de mercado, comprendido por un análisis comercial, económico y financiero, en el cual además se está efectuando un análisis histórico de las prácticas que sobre este particular se han adoptado y actualmente adoptan los proveedores de redes y servicios de comunicaciones.

Así las cosas, resulta imperioso contar con los aportes y comentarios que se reciban en el marco de esta consulta, por parte de los agentes del sector, las autoridades y la ciudadanía en general, para que así, una vez se cuente con el soporte económico, jurídico y técnico suficiente, pueda la CRC adoptar una decisión regulatoria en relación con las cláusulas de permanencia mínima que promueva la competencia entre proveedores de redes y servicios de comunicaciones y que esté orientada a la maximización del bienestar social de los usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente documento se estructura de la siguiente manera: un capítulo correspondiente a las competencias de la CRC, un capítulo referido a los antecedentes sobre la evolución regulatoria de la figura jurídica objeto de análisis. El capítulo cuarto presenta los escenarios que se han revisado en forma preliminar y que se someten a discusión con el sector, así: i) Prohibir las cláusulas de permanencia mínima atadas a terminales móviles y ordenar la separación de contratos, ii) Permitir que las cláusulas de permanencia sean negociables entre proveedores, es decir, no eliminarlas, sino darles un valor comercial a las mismas, y iii) Transicional, esto es, dar valor comercial a las cláusulas de permanencia en el corto plazo (que se puedan negociar entre proveedores) y eliminarlas en el largo plazo (Combinación de los escenarios 1 y 2). El presente documento finaliza con una serie de preguntas que se han incorporado como parte fundamental para recibir la respectiva retroalimentación del sector, en especial, por parte de los usuarios y de los proveedores de servicios de comunicaciones.

Respecto de la sección de preguntas, si bien el enfoque de la presente consulta es principalmente sobre el mercado móvil, aquí también se han plasmado preguntas para los proveedores de servicios de telefonía fija, acceso a Internet y de televisión cerrada.

En este contexto, este documento presenta para discusión con el sector el análisis preliminar que se propone respecto de los posibles escenarios que se han identificado en relación con el quehacer de la CRC respecto de la regulación sobre cláusulas de permanencia mínima, cuando éstas se originan por el subsidio y/o financiamiento de equipos terminales móviles.

Lo anterior no obsta para que, tal y como se ha mencionado, eventualmente en el marco del proyecto regulatorio en comento, se estudien las cláusulas de permanencia mínima frente a las demás causales que originan dichas cláusulas y en tal sentido, se incluyen preguntas sobre estas temáticas en la consulta pública realizada al sector.

2. Competencias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones

El 30 de julio de 2009, entró en vigencia la Ley 1341, por medio de la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Esta Ley, conocida como la Ley de TIC, estableció un marco normativo en materia de protección de los derechos de los usuarios de comunicaciones, el cual comprende principios orientadores y disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios, atribuyendo expresamente la competencia a esta Comisión para expedir el régimen de protección de los usuarios, advirtiendo además que hace parte de dicho régimen aquél de protección al consumidor.

Es así como, el artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 estableció los principios orientadores de dicha Ley, entre los cuales se quiere resaltar la prioridad al acceso y uso de las TIC, y la protección de los derechos, previstos en los numerales 2 y 4, respectivamente, del artículo 2º citado. En cuanto al primer principio indicado, es claro que el Estado y en general todos los agentes del sector de TIC, deben colaborar dentro del marco de sus obligaciones, en la priorización, aprovechamiento y uso de las TIC. Por su parte, en cuanto al segundo principio en mención, al Estado le corresponde velar por la protección de los derechos de los usuarios de las TIC, habiendo sido asignada a la CRC la

facultad de expedir toda la regulación en materia de protección de los derechos de los usuarios de las comunicaciones.

Así las cosas, la Ley 1341 de 2009 estableció el marco legal de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios. Por su parte, señaló que a esta Comisión corresponde la función de expedir regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de servicios de comunicaciones y, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1° del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente.

Aunado a lo anterior, se quiere destacar la facultad que en virtud de la Ley 1453 del 24 de junio de 2011 *"por medio de la cual se reforma el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal, el Código de Infancia y Adolescencia, las reglas sobre extinción de dominio y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad"*, también conocida como Estatuto de Seguridad y Convivencia Ciudadana, recibió la CRC, a través del artículo 106 de dicha Ley que modificó el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, en el sentido de adicionar el numeral 21 a dicha disposición, quedando expresamente en cabeza de la CRC la facultad de definir las condiciones y características de las bases de datos, tanto positivas como negativas, que contengan la información de identificación de los equipos terminales móviles y, por otra parte, la de establecer las obligaciones de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, comercializadores, distribuidores o cualquier comerciante de equipos terminales móviles, así como las relativas a reportes de información de identificación de dichos equipos y al suministro de esta información a los usuarios.

En este sentido, es clara la facultad que tiene la CRC en relación con la comercialización de los equipos terminales móviles en Colombia, lo cual resulta pertinente en el marco del presente proyecto regulatorio, especialmente en el estudio plasmado en el presente documento, relacionado especialmente con el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima originadas en la financiación y/o subsidio de equipos terminales móviles.

Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que a la CRC mediante el artículo 12² 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 le otorgó la competencia de regular las redes y servicios de televisión y la protección de los derechos de los suscriptores del servicio de televisión.

En consecuencia, es la CRC el organismo técnico encargado por ley de expedir el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones (incluido el servicio de televisión), y de revisar permanentemente su propia regulación en aras de promover la competencia y el bienestar social de los usuarios.

3. Antecedentes de la cláusula de permanencia mínima

La prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones está sujeta a la utilización de mecanismos contractuales como el contrato de adhesión, en virtud del cual, una de las partes señala de manera unilateral las condiciones que regirán la relación contractual y la otra parte se adhiere al mismo, teniendo como presupuesto el previo conocimiento de dichas condiciones.

En este orden de ideas, para prevenir los posibles abusos de los que ostentan el poder de negociación en la contratación de prestación de servicios de telecomunicaciones, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, CRC, antes Comisión de Regulación de Telecomunicaciones –CRT– dentro del proyecto regulatorio de modificación del régimen de usuarios de servicios de telecomunicaciones que dejó como resultado la expedición de la Resolución CRT 1732 de 2007, identificó la necesidad de regular el fortalecimiento de los deberes de información de los operadores hacia los usuarios en la ejecución del contrato, para dotar de mayor información a los mismos, de manera que éstos contaran con el conocimiento necesario para tomar su decisión de compra, independientemente de las condiciones de competencia del mercado. En efecto, en un mercado competido la información suministrada al usuario es la determinante de su decisión en la medida en que le permite hacer comparables las distintas ofertas del mercado y así, escoger la que mejor satisfaga sus necesidades específicas.

² Artículo 12. *Distribución de funciones en materia de regulación del servicio de televisión. La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) a que se refiere la Ley 1341 de 2009 ejercerá en relación con los servicios de televisión, además de las funciones que le asigna dicha ley (...)*

Así las cosas, bajo la Resolución CRT 1732 de 2007, la Comisión considerando algunos de los elementos que ya había previsto el artículo 7.1.10 de la Resolución CRT 087 de 1997, contempló en su artículo 16, las reglas relativas a la cláusula de permanencia mínima dentro de la cual se estableció que los proveedores informaran a sus usuarios sobre la causal que daba origen al establecimiento de la cláusula de permanencia mínima, entre cuyas únicas causales se contempló por primera vez en la regulación las siguientes: i) Cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien el cargo de conexión; ii) Cuando se ofrezcan planes que financien o subsidien los equipos de usuario necesarios para la prestación del servicio; o, iii) Cuando se incluyan tarifas especiales.

Por su parte, con ocasión de la promulgación de la Ley 1341 de 2009, con el propósito de reglamentar dicha Ley, en lo que a la organización y funcionamiento de la Comisión de Regulación de Comunicaciones se refiere, el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2888 de 2009, señalando en el inciso 3º de su artículo 1º que los actos administrativos de carácter general expedidos por esta Comisión, con fundamento en las funciones que le fueron asignadas en normas anteriores a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009, continuaban vigentes. En este sentido, el régimen de protección de los derechos de los suscriptores y/o usuarios expedido con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley mencionada, se encontraba vigente, salvo aquellas disposiciones que como efecto de la promulgación de la Ley 1341 de 2009 perdieron su fuerza ejecutoria, desde la entrada en vigencia de dicha Ley, tal y como esta Comisión lo reconoció en la Fase I del proyecto regulatorio que culminó con la expedición de la Resolución CRC 2554³ de 2010.

La Ley 1341 de 2009 estableció el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual consagra la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de dichos usuarios. Por su parte, señaló que a esta Comisión corresponde la función de expedir regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de servicios de comunicaciones y, que el régimen jurídico de protección al usuario de los mencionados servicios será el dispuesto por la CRC, de conformidad con lo establecido en el numeral 1º del artículo 22 y el artículo 53 de la Ley 1341 mencionada, respectivamente.

³ “Por la cual se modifican los artículos 1º, 78, 79 y 86 de la Resolución CRT 1732 de 2007, y se deroga el artículo 85 de la Resolución CRT 1732 de 2007 y la Resolución CRT 1890 de 2008”.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el marco de la segunda fase del proyecto regulatorio de revisión integral del régimen de protección de los derechos de los usuarios frente a la Ley 1341 de 2009, esta Comisión identificó la necesidad de estudiar, entre otros aspectos, las reglas sobre cláusula de permanencia mínima.

Frente a lo cual, esta Comisión identificó que en cuanto a los valores por terminación anticipada, éstos se encuentran directamente asociados al monto del subsidio o financiación del cargo por conexión, los equipos terminales u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, o la fijación de tarifas especiales, encontrando pertinente fortalecer los deberes de información por parte de los proveedores de redes y servicios hacia los usuarios, lo cual comprende el suministro de información tanto en el momento de la oferta, como en la suscripción y durante la ejecución del contrato.

De lo anterior, se desprende la obligación que, desde dicha modificación introducida mediante la Resolución CRC 2595 de 2010, tiene el proveedor de brindar antes, al momento de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo, de manera clara, transparente, veraz, suficiente, y oportuna, toda la información asociada a las condiciones y valores relativos al subsidio o financiación del cargo por conexión, equipos terminales u otros equipos requeridos para la prestación del servicio, y a las tarifas especiales, así como también el deber de suministrar información sobre las condiciones en que operarán los valores a pagar por terminación anticipada y las condiciones que regirán una vez cumplido el término de la permanencia mínima.

En cuanto a las cláusulas de permanencia mínima, que se originan con ocasión de la fijación de tarifas especiales, la CRC consideró igualmente que el deber de información debía ser riguroso tanto en el momento de la oferta como en el momento de la suscripción y la ejecución del contrato, así como respecto de toda la información que se suministrara a través de los medios de atención al usuario que obligatoriamente debe disponer el proveedor de redes y servicios, información que debe contener la cláusula de permanencia mínima (anexo del contrato) respecto de las condiciones antes indicadas, así como el valor del descuento aplicado al plan, sea éste en pesos, porcentajes o unidades de consumo frente a las condiciones del plan sin cláusula de permanencia mínima, de tal manera que el potencial suscriptor, el suscriptor y/o usuario, puedan tomar una decisión lo suficientemente informada con pleno conocimiento del ahorro o beneficio que representa para él la decisión de optar por un contrato con cláusula de permanencia mínima o sin ésta, en cuanto que el descuento le sea significativo en cada caso concreto.

En el sentido mencionado, a través de la Resolución CRC 2595 de 2010, esta Comisión modificó las reglas sobre cláusulas de permanencia mínima, las cuales fueron incorporadas en forma idéntica en el artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, disposición vigente que contempla las tres causales para el establecimiento de las cláusulas de permanencia mínima.

Posteriormente y con el objeto de instruir a los proveedores de servicios de comunicaciones y a los usuarios en materia de cláusulas de permanencia mínima, la CRC expidió la Circular No. 100 de 2012.

Adicionalmente, es importante mencionar que en el artículo 10 del Acuerdo CNTV 011 de 2006⁴ se establece que en los contratos para la prestación del servicio público de televisión por suscripción, se podrán prever cláusulas de permanencia mínima, cuando exista causa que la justifique. Se precisa que cuando los operadores ofrezcan la contratación con permanencia mínima también deben ofrecer el contrato sin permanencia mínima.

En este orden de ideas, teniendo en cuenta que el objetivo de este proyecto es analizar las condiciones de mercado bajo las cuales están operando en la actualidad la venta de equipos terminales sometidos a la condición de permanencia mínima, en el presente documento se presenta el análisis preliminar de los posibles escenarios que se someten a discusión en relación con cláusulas originadas en el financiamiento y/o subsidio de equipos terminales móviles. Más adelante, en ejecución del proyecto, podría someterse a discusión los escenarios posibles respecto de la eliminación de las demás causales, y respecto de los demás servicios de telefonía fija, televisión cerrada y de acceso a Internet.

4. Análisis de Escenarios

Tal como ya se ha hecho mención, la CRC, como organismo técnico encargado de expedir el régimen de protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones, y de revisar permanentemente su propia regulación en aras de fortalecer la competencia y aumentar el bienestar social de los usuarios, se encuentra analizando las condiciones regulatorias y de mercado bajo las cuales están operando en la actualidad las cláusulas de permanencia mínima.

⁴ Por medio del cual se desarrolla la protección y efectividad de los derechos de los suscriptores y usuarios del servicio público de televisión por suscripción.

Lo anterior, teniendo en cuenta que los subsidios sobre los terminales, amparados en unas condiciones reguladas de permanencia mínima del usuario con el operador, han contribuido a la masificación del servicio de telefonía móvil, pero que en las condiciones actuales, tales subsidios y permanencias podrían haberse convertido en un elemento que presuntamente distorsiona los precios del servicio y posiblemente afecta la competencia al restringir la posibilidad del usuario de cambiar de proveedor.

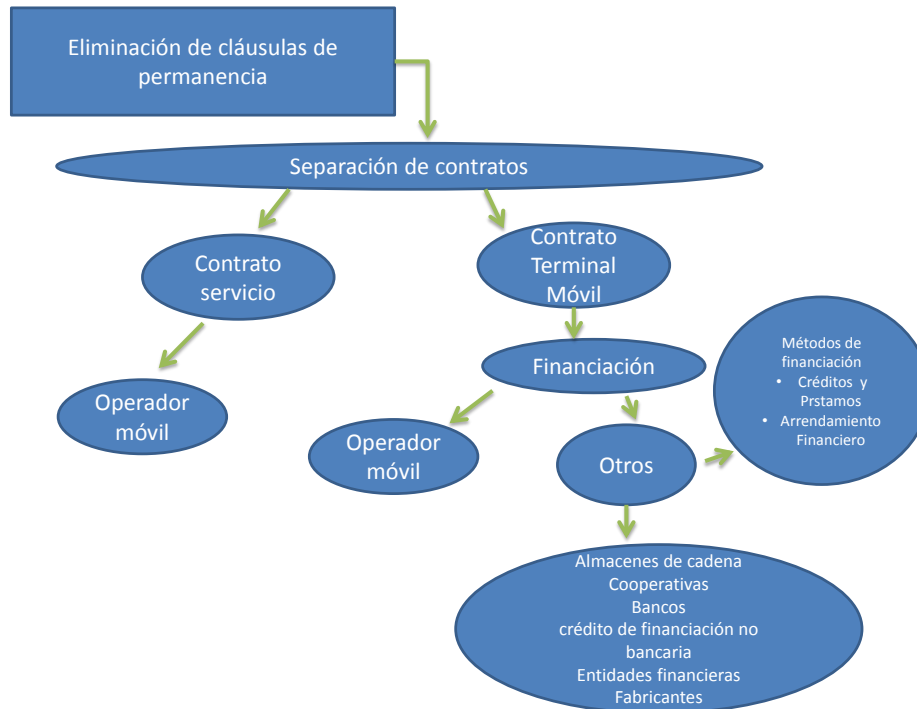
Así las cosas, a continuación se plantean los escenarios de regulación de las condiciones de permanencia mínima, incluyendo en cada caso los efectos que puede generar en el bienestar de los usuarios, en la competencia de los mercados y sobre el Plan Vive Digital. Posteriormente, a partir de cada escenario se plantea al sector una serie de preguntas, las cuales de manera concreta corresponden a la presente consulta sectorial.

4.1. Escenario1. Prohibir las cláusulas de permanencia mínima atadas a terminales móviles y ordenar la separación de contratos.

Descripción:

Prohibir las cláusulas de permanencia mínima con ocasión del financiamiento o subsidio de equipos terminales móviles. Como consecuencia de la misma se promovería la competencia y se aumentaría tanto el bienestar de los usuarios como el nivel de protección de los derechos de los mismos. Una de las posibles medidas que surgiría como consecuencia de la eliminación de dichas cláusulas, es la separación de los contratos, donde en forma independiente el usuario celebrarían con el proveedor un contrato de prestación de servicios y otro contrato de compraventa del equipo terminal móvil, y así se establecerían en forma separada, clara, transparente y expresa, las obligaciones derivadas, de una parte de la prestación de los servicios y de otra parte de la adquisición de los equipos terminales móviles. Lo anterior, implicaría necesariamente una separación de conceptos en la facturación, uno asociado a la prestación de los servicios y otro a la adquisición del equipo terminal.

Esquema Escenario 1



Características:

- A partir de la fecha de la expedición de la regulación se eliminarían las cláusulas de permanencia mínimas atadas a la financiación y/o subsidios sobre el valor de los terminales móviles.
- Las cláusulas de permanencia suscritas y vigentes al momento de la expedición de la medida no se afectarían y permanecerían en las mismas condiciones pactadas, hasta la terminación de la cláusula de permanencia mínima, de ser el caso.
- Se establecería una división de contratos, uno para el servicio y otro para la adquisición de terminales móviles.
- El contrato de prestación de servicios estaría a cargo del proveedor móvil.
- El contrato de venta y/o financiación de terminales móviles podría estar a cargo del proveedor móvil y otras entidades como bancos, entidades de financiación no bancaria, almacenes de cadena, fabricantes directos de equipos terminales móviles, etc.

Potenciales efectos	Bienestar de los usuarios	Competencia de los mercados ⁵	Plan Vive Digital
Se equilibra la información sobre las condiciones del subsidio, se genera transparencia en los precios de los equipos terminales y del servicio, se evidencian todos los costos inmersos en los contratos. El usuario conoce el monto real de adquisición del equipo y puede optar por la financiación de éste.	+	+	+
Los proveedores tienen mayores incentivos para mejorar la calidad del servicio y el servicio posventa.	+	+	
Se facilita aún más el proceso de portación numérica.	+	+	
El usuario percibiría reducción en las tarifas del servicio móvil.	+	+	
Los proveedores podrían destinar mayores montos para inversión en infraestructura.		+	+
Los planes de financiación especializados crean nuevas posibilidades para hacer asequible la compra de un equipo terminal inteligente (<i>smartphone</i>).	+		
Se podrían fomentar mecanismos alternos de financiación de terminales móviles sin la intermediación de los proveedores móviles, a través de bancos, entidades de financiación no bancaria, almacenes de cadena, fabricantes directos de equipos terminales móviles, tiendas especializadas en productos tecnológicos, etc.	+	+	
Se incentiva el incremento de recursos en la atención del usuario al hacer que los operadores pasen de un modelo de <i>marketing de Customer lifetime value</i> a un modelo de <i>atención al usuario</i> .	+	+	+

4.2. Escenario 2. Cláusulas de permanencia negociables entre proveedores (valor comercial)

Descripción
<p>No se eliminarían las cláusulas de permanencias referidas al financiamiento y/o subsidio de equipos terminales móviles, pero se limitaría el tiempo máximo de permanencia a 12 meses, y a su vez se permitiría que el usuario negocie y traslade su contrato, deuda u obligación (sólo producto de la terminación anticipada del contrato) a otro proveedor que le brinde mejores condiciones para el servicio (asimilable a una "compra de cartera" en los mercados financieros).</p> <p>Para ello se requiere de una plataforma (base de datos de los suscriptores que tienen vigente la</p>

⁵ Mercados minorista de voz y de datos.

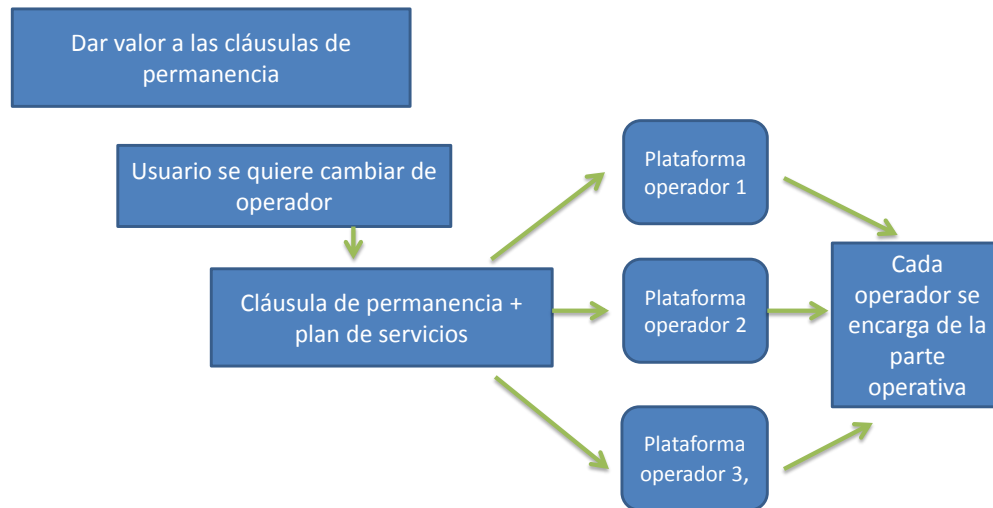
cláusula de permanencia mínima con las condiciones del plan tarifario) administrada por cada proveedor (A), a través de la cual los demás proveedores (B), previa solicitud⁶ del usuario, pueden obtener información sobre los valores que debe pagar (el usuario del proveedor A) por la terminación anticipada del contrato y del plan tarifario al que se encuentra suscrito. A partir de esta información, el proveedor (B) puede realizar al usuario del proveedor (A) una o varias ofertas de compra de cartera y plan tarifario.

En tales condiciones, el usuario del proveedor (A) recibiría de varios proveedores propuestas de compra de su cartera y de planes, negociaría la alternativa que más se ajuste a sus necesidades y así, realizaría el cambio de proveedor móvil.

Una vez el usuario le informa al proveedor (B) que acepta la oferta de compra de cartera y plan tarifario, el proveedor (B) se encargará de realizar toda la gestión operativa de traslado del usuario en concordancia y de manera complementaria al proceso de portación.

Esta propuesta busca incentivar la libre competencia a partir de la negociación de la cartera (producto de la terminación anticipada en contratos con cláusulas permanencia mínima referidas a la financiación y/o subsidio de equipos terminales móviles), convirtiéndose ésta en un activo transable y en un factor de competencia y mayor bienestar para los usuarios.

Esquema Escenario 2



⁶ Esta solicitud corresponde a una solicitud de oferta de compra de cartera y plan tarifario.

Características:

- Busca optimizar la libre elección de un proveedor móvil por parte del usuario que tiene un contrato con cláusula de permanencia derivada de la financiación y/o subsidio de equipos terminales móviles.
- No se eliminarían las cláusulas de permanencias referidas a la financiación y/o subsidio de equipos terminales móviles.
- Se limitaría la permanencia mínima a 12 meses.
- Se permitiría que el usuario negocie y traslade su contrato, deuda u obligación relacionado con el subsidio o financiamiento del equipo terminal, a otro proveedor.
- El usuario podría ofrecer su cartera (solo producto de la terminación anticipada del contrato) en las diferentes plataformas de los proveedores y recibiría en línea, propuestas de compra de su cartera, de planes, negociaría la alternativa que más se ajuste a sus necesidades y realizaría su cambio de proveedor móvil.
- Cada proveedor se encargaría de la parte operativa del cambio de proveedor y realizaría los contratos y las acciones de portabilidad.

Potenciales efectos	Bienestar de los usuarios	Competencia de los mercados ⁷	Plan Vive Digital
Podría continuar la asimetría en la información sobre las condiciones del subsidio y/o financiación.	-	-	
Se incentiva la competencia a partir del mercado secundario de la cartera correspondiente a los montos por terminación anticipada de contratos con cláusula de permanencia mínima.	+	+	
Reducción de los precios de los equipos terminales móviles para el usuario, por efecto de mayores subsidios sobre los mismos.	+	+	+
Reducción de los precios de los planes tarifarios, por efecto de la transabilidad de la "cartera" producto de las cláusulas de permanencia..	+		
Se beneficia al usuario pues lo proveedores compiten con el servicio lo que genera beneficios a los usuarios. Competencia basada en mejores precios, mayor calidad y mejor tecnología.	+	+	
El usuario ejerce su derecho a la libre elección, disponen de mayor independencia y capacidad de negociación frente a los proveedores. Los beneficios refuerzan o son complemento a los derivados de portabilidad numérica móvil.	+	+	
El estado de cuenta de los usuarios con cláusula de permanencia mínima, tanto deudas por condiciones de permanencia mínima y planes tarifarios, son de libre consulta entre proveedores.		+	
Para los proveedores tener subsidios a terminales móviles genera un aumento en los gastos, lo que podría redundar en forma negativa la ampliación de la infraestructura y en un mejor servicio.			-
Ante la facilidad de acceso a los terminales de última tecnología, los usuarios tienen menor conciencia ambiental para reciclar o extender el ciclo de vida de los teléfonos móviles.	-	-	-

⁷ Mercados minorista de voz y de datos

Se incrementaría la penetración de terminales móviles de última tecnología, pues los proveedores deben establecer nuevas estrategias que se enfocarían aún más en la fidelización de usuarios.	+	+	+
Los usuarios accederían a terminales de última tecnología y se reduciría el tiempo promedio en que los usuarios actualizan o cambian de equipo terminal.	+	+	+

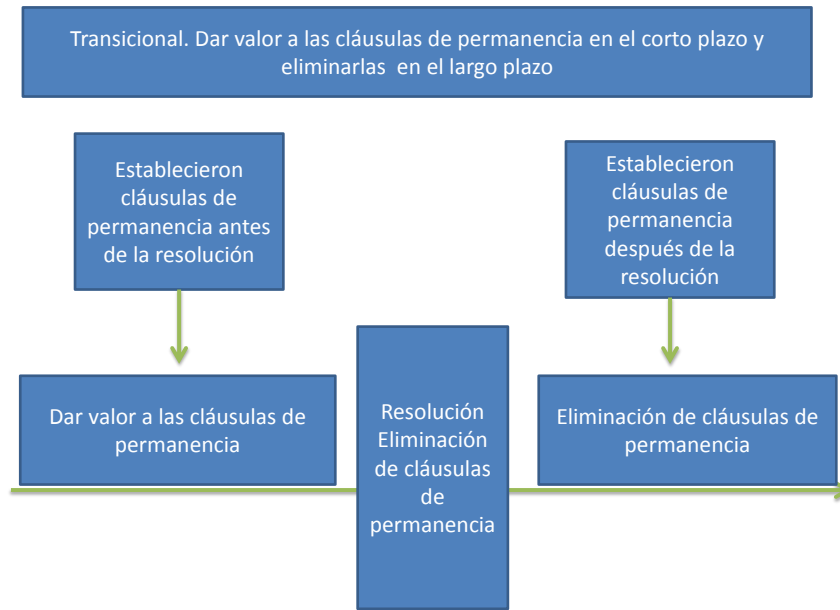
4.3. Escenario 3. Transicional. Darle valor a las cláusulas de permanencia en el corto plazo y eliminarlas las cláusulas de permanencia en el largo plazo. (Combinación de los escenarios 1 y 2).

Descripción

Este es un escenario en el tiempo donde la CRC bajo sus funciones de promover la libre y leal competencia y la inversión en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, fundamentados en un marco regulatorio convergente, con el fin de maximizar el bienestar social de los usuarios y proteger sus derechos, prohibiría establecer cláusulas de permanencia mínima asociadas a los subsidios a terminales móviles y establecería la separación de contratos, uno para el servicio y otro para la adquisición de terminales móviles, en los casos en que el operador provea el terminal.

Sin embargo, los usuarios con cláusulas de permanencia mínima vigentes a la fecha de expedición de la norma, tendrían la opción de negociación y traslados de sus contratos, deudas u obligaciones (sólo producto de la terminación anticipada del contrato) a otro proveedor, en las condiciones indicadas en el escenario No. 2 de este documento.

Esquema Escenario 3



Características:

- A partir de la fecha de la expedición de la regulación se prohibiría el pacto de las cláusulas de permanencia mínima atadas a la financiación y/o subsidios de terminales móviles.
- Se establecería una separación de contratos, uno para el servicio y otro para la adquisición de terminales móviles.
- El contrato de servicio estaría a cargo del proveedor móvil.
- El contrato de venta y/o financiación de terminales móviles, para nuevos usuarios, estaría a cargo del proveedor móvil o de otras empresas.
- Las cláusulas de permanencia mínima establecidas antes la expedición de la medida regulatoria, se podrían negociar y trasladar a otro proveedor.
- Cada proveedor se responsabilizaría de la parte operativa del cambio de proveedor (portabilidad numérica, etc.).

Potenciales efectos	Bienestar de los usuarios	Competencia de los mercados ⁸	Plan Vive Digital
El usuario percibe reducción en los precios del servicio móvil.	+	+	
Se equilibra la información sobre las condiciones del subsidio, se genera transparencia en los precios de los equipos terminales y del servicio, se evidencian todos los costos	+	+	

⁸ Mercados minorista de voz y de datos

inmersos en los contratos. El usuario conoce el monto real de adquisición del equipo y puede optar por la financiación de éste.			
Los proveedores tienen incentivos para mejorar la calidad del servicio y el servicio posventa.	+	+	
Se facilita aún más el proceso de portación numérica.	+	+	
En el largo plazo, se crearía conciencia en los usuarios del precio real de los equipos terminales móviles, lo que podría generar un mercado secundario de teléfonos y se generaría mayor conciencia ambiental en los usuarios para reciclar los teléfonos móviles.	+		+
Los proveedores podrían destinar mayores montos para inversión en infraestructura.		+	+
En el corto plazo, se crearía un mercado simple, transparente y flexible, en el cual los usuarios negociarían su cláusula permanencia mínima sobre terminales móviles, convirtiéndolas en un activo transable y en un factor de competencia.	+	+	
Fomentaría la creación de nuevos negocios, los proveedores deben estar atentos a las necesidades de los usuarios, pues el servicio se convertiría en una señal fuerte de elección.	+	+	+
En el largo plazo, los usuarios podrían encontrar limitado el acceso a equipos terminales de última tecnología y la actualización se haría en períodos de tiempo más largos.	-	-	-

5. Consulta Sectorial

Teniendo en cuenta lo expuesto en las anteriores secciones del presente documento, especialmente los escenarios regulatorios planteados y en aras de contar con mayor información cualitativa para la revisión que actualmente se encuentra adelantando la CRC respecto de las condiciones regulatorias para la fijación de cláusulas de permanencia mínima, se solicita la colaboración de los proveedores de redes y servicios en el diligenciamiento del siguiente cuestionario:

Preguntas para los proveedores móviles:

1. ¿Cuáles son los sujetos (distribuidores, importadores, etc.) que intervienen en la adquisición de equipos terminales móviles entre los fabricantes y su empresa? Por favor explique su respuesta con ejemplos concretos y sus mecanismos de comercialización.

2. ¿En los contratos de cláusula de permanencia mínima, al finalizar esta, automáticamente se refleja la disminución en el cobro de la factura de sus usuarios que han contratado con esta cláusula por financiamiento del equipo o sigue cobrando lo mismo? ¿De no aplicar reducción de cobro, indicar por qué no aplica ésta?

3. Si se elimina la posibilidad de contratar con cláusula de permanencia mínima por financiamiento o subsidio de equipos ¿cuál considera que será el impacto?: (i) sobre los usuarios y (ii) sobre su modelo de negocio. Por favor remitir análisis económicos que soporten sus argumentos.

4. ¿Al celebrar contratos con cláusulas de permanencia mínima, usted ha subsidiado totalmente equipos a los usuarios, es decir le ha regalado equipos terminales móviles? Por favor citar cifras de subsidios totales para los años 2011 y 2012, y para el primer trimestre de 2013.

5. Si las cláusulas de permanencia se volviesen transables, ¿considera usted que se convertirían en un factor determinante para la competencia de los mercados y para el incremento de la portabilidad numérica?

6. Si las cláusulas de permanencia se volviesen transables, ¿cree que con esta alternativa el usuario ejerce su derecho a la libre elección y otorga mayor independencia y capacidad de negociación de los usuarios ante los proveedores?

7. Si las cláusulas de permanencia se volviesen transables, ¿se reduce el riesgo financiero de los proveedores?

8. Si se eliminan las cláusulas de permanencia mínima, ¿cuáles serían sus consideraciones adicionales sobre la oferta de móviles usados acordes con la normatividad de hurto de equipos terminales móviles?, ¿se crean nuevas posibilidades para la compra de un equipo terminal inteligente (*smartphone*)?

9. ¿Cuál considera que puede ser el impacto de establecer modelos alternos de financiación de equipos terminales móviles?

10. De los tres escenarios planteados en el presente documento de consulta, ¿cuál considera usted que tiene mayor viabilidad de implementación y representa mayor beneficio en la competencia de los mercados y bienestar para los usuarios?

11. ¿Tiene alguna propuesta alterna para modificar las actuales condiciones de suscripción de cláusulas de permanencia mínima soportadas en la financiación y/o subsidio de equipos terminales móviles? Por favor, explique su respuesta.

Preguntas para los proveedores de telefonía fija, Internet de banda ancha y televisión por suscripción:

12. Si se elimina la posibilidad de celebrar contratos con cláusulas de permanencia mínima en los contratos de prestación de servicios de comunicaciones prestados a través de redes fijas (Telefonía, Internet de Banda Ancha y televisión por suscripción). ¿Cuál considera usted que será el impacto?: (i) ¿sobre los usuarios? y (ii) ¿sobre su modelo de negocio?

Por favor remitir análisis económicos que soporten sus argumentos.

13. De los tres escenarios planteados en el presente documento de consulta, ¿cuál considera que puede extenderse a la eliminación de las cláusulas de permanencia soportada en la financiación o subsidio del cargo por conexión?

14. De los tres escenarios planteados en el presente documento de consulta, ¿cuál considera que puede extenderse a la eliminación de las cláusulas de permanencia soportada en la oferta de planes tarifarios con descuentos sustanciales a los usuarios?

15. ¿Tiene usted alguna propuesta alterna para modificar las actuales condiciones aplicables a la celebración de los contratos de prestación de los servicios de comunicaciones con cláusulas de permanencia mínima soportadas en la financiación o subsidio del cargo por conexión o en la oferta de planes tarifarios con descuentos sustanciales a los usuarios?

6. Participación del sector

El documento publicado es sometido a consideración del sector, por un tiempo de diez (10) días hábiles contados desde su fecha de publicación. Los comentarios al mismo y las respuestas al cuestionario planteado en la sección 5, serán recibidos a través del correo electrónico clausulaspermanencia@crcom.gov.co , vía fax al 31983010 en las oficinas de la CRC ubicadas en la Calle 59A Bis No. 5 – 53 Piso 9, Edificio Link Siete Sesenta, de la ciudad de Bogotá D.C.

7. Bibliografía

- Ballebye, H. Karlsen, S., Pedersen, T., & Tops, J. (2008). How Does Handset Subsidies affect Incentives to Innovate? Norwegian Post and Telecommunications Authority.
- Daoud, F., H. Hämmäinen (2004). Market Analysis of Mobile Handsets, Helsinki University of Technology
- Doganoglu T. y L. Grzybowski (2005). Dynamic Duopoly Competition with switching costs and network externalities. Center for Information and Network Economics, University of Munich.
- Entner, R. (2011). International Comparisons: The Handset Replacement Cycle. RECON Analytics
- FCC. (2013). Statement from fcc chairman Julius genachowski on the copyright office of the library of congress position on dmca and unlocking new cell phones.
- Ford, G. T. Kousky y L. Spiwak. Consumers and Wireless Carterfine: An Economic Perspective. Phoenix Center Policy Bulletin No. 21, Septiembre de 2008.
- Geere, D. (2011, 2 1). EU mandates mobile networks to sell 12-month contracts. Retrieved 5 15, 2013, from [wired.co.uk:http://www.wired.co.uk/news/archive/2011-02/01/ofcom-demands-networks-sell-12-month-contracts](http://www.wired.co.uk/news/archive/2011-02/01/ofcom-demands-networks-sell-12-month-contracts).
- Han-joo Kim, Sang-Kyu Byun, Myeong-cheol Park. Mobile handset subsidy policy in Korea: historical analysis and evaluation. Telecommunications Policy 28 (2004) 23-42.
- Japan's MIC moves to end handset subsidies. (2007, Diciembre 6). Telecomasia.
- Karlsen, Torben Toro Pedersen, Jonathan Tops. How does handset subsidies affect incentives to innovate? Economic theory and empirical evidence. 2008.
- Ralf Dewenter, Justus Haucap, Ricardo Kim, H., Byun, S., & Park, M. (2004). Mobile handset subsidy policy in Korea: Historical analysis and evaluation. Telecommunications Policy, 28, 23-42.
- Luther, Peter Rotzel. Hedonic prices in the German market for mobile phones. Telecommunications Policy 31 (2007) 4-13.
- Malmberg C. (2004). Regulation and Welfare in the Mobile Market: welfare effects of regulating termination charges in mobile networks. Universidad de Estocolmo
- Mathias Tallberg, Heikki Hammainen, Juuso Toyli, Sauli Kampparia, Antero Kivi. Impacts of handset bundling on mobile data usage: the case of Finland. Telecommunications Policy 31 (2007) 648-659.
- OECD. (2012). Estudio de la OCDE sobre Políticas y Regulación de telecomunicaciones en México.
- Roger Entner. International Comparisons: The handset replacement cycle. Recon Analytics, 2013. Mathias Tallberg. Bundling of Handset and Subscription. Henrik Ballebye Okholm, Simen