

Bogotá D.C., 25 de noviembre de 2019

Señores
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE LAS COMUNICACIONES- CRC
Ciudad

Asunto: Comentarios al Proyecto de Agenda Regulatoria 2020-2021

Cordial saludo.

En atención a la oportunidad dada para presentar comentarios al Proyecto de Agenda Regulatoria 2020-2021 de la Comisión de Regulación de las Comunicación (en adelante “CRC”), Matrix Giros y Servicios S.A.S.- Operador Postal autorizado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC para prestar el servicio de giros postales nacionales, se permite respetuosamente presentar los siguientes comentarios:

El numeral 3.1.7. menciona como punto de la agenda regulatoria 2020-2021 la revisión del mercado de giros postales y el aprovechamiento de la red de giros para promover la apropiación de estos servicios. En efecto el texto reza:

En materia de giros postales en Colombia, la CRC desarrollará un proyecto que analizará de forma integral las condiciones de competencia en los Servicios Postales de Pago en la modalidad de giros nacionales, establecidos en la Ley 1369 de 2009, con el fin de verificar la existencia o no de potenciales fallas de mercado.

Una vez se verifiquen estas potenciales fallas de mercado, la CRC identificará e implementará alternativas regulatorias para eliminar o reducir sus causas y consecuencias y observará las acciones que podría adelantar la CRC y otras entidades gubernamentales para facilitar el uso de los servicios postales de pago y de las redes de giros postales nacionales con el fin de promover el desarrollo y adopción de estos servicios y el comercio electrónico en Colombia.

En principio, vale la pena señalar que el texto infiere una posición de prejujuamiento por parte de la CRC, pues afirma textualmente que: “Una vez se verifiquen estas potenciales fallas de mercado la CRC identificará e implementará alternativas regulatorias para eliminar o reducir sus causas y

consecuencias y observará las acciones que podría adelantar la CRC y otras entidades gubernamentales para facilitar el uso de los servicios postales de pago...”, lo que da a entender que, sin haber realizado el respectivo estudio juicioso, sin lugar a duda establecerá la existencia de una falla de mercado, situación que consideramos debe ser analizada con mayor detenimiento, toda vez que en nuestro concepto hay una situación de falta de regulación de los demás actores del mercado, sin que por ello signifique que el mercado esté mal estructurado.

Al respecto, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones han promovido que se presten servicios postales de manera informal, y así mismo, que las entidades financieras presten servicios de giros muy similares a los servicios postales, al punto que actualmente los servicios financieros son una competencia directa de los servicios de giros postales, con regulaciones diferentes para ambos servicios.

Resulta preocupante que en la revisión de los mercados relevantes realizada por la CRC en el presente mes, se manifiesta que los servicios financieros y los servicios postales no son mercados sustitutos y por ello no son competencia, pues de vieja data en otros análisis realizados por la CRC para las previas agendas regulatorias, se ha identificado que esto obedece a omisiones en la regulación del sector postal de giros que demandaban la necesidad de ajustar el marco regulatorio, con el fin de aclarar cómo se interrelacionan con los demás actores del mercado, es decir, el sector financiero y otros sectores informales como los aplicativos móviles.

Lo anterior, demanda una solución con el fin de generar un único mercado con todos estos actores, siendo en la actualidad servicios claramente sustitutos. Por el contrario, y en flagrante perjuicio de las empresas que prestamos los servicios de giros postales, se determina que se trata de mercados diferentes, se concentra el foco de atención en los Operadores Postales de Pago, olvidando por completo los demás actores que se encuentran dentro del mercado.

Estas conclusiones, absolutamente contrarias a los fines que debe perseguir la CRC para la promoción de la competencia, benefician a otros sectores económicos, intentando imponer nuevas cargas de manera exclusiva a los Operadores Postales de Pago, promoviendo la perpetuidad de otros servicios en verdaderos monopolios no regulados, problemáticas que a continuación describiremos:

- **Promoción de la ilegalidad:** Al considerar que los otros servicios prestados a través de aplicaciones y otros mecanismos digitales- frente a los cuales el Estado como promotor de la legalidad no puede hacer la vista a un lado-, no son tenidos en cuenta dentro del mercado de giros postales, se da blindaje jurídico para que sigan operando.

- **Eliminación de la competencia:** Contrario a los fines que persigue la Ley 1369 de 2009 y que son funciones de la CRC en el marco del territorio colombiano, se busca poner mayores cargas al sector postal, sin que se efectúe ninguna propuesta de regulación para controlar las actividades que realizan las entidades financieras y los sectores informales, lo que nos pone en una evidente desventaja competitiva, pues en la actualidad son competencia directa.
- **Dificultad para ofrecer servicios competitivos:** En un estudio realizado por Matrix Giros y Servicios en el año 2017 mediante encuesta a la población que realiza giros postales, se llegó a la conclusión que la capilaridad y el servicio son los aspectos principales que interesan al usuario. Esto mismo arrojó el estudio del sector de giros postales realizado por la CRC en septiembre de 2018, razón por la cual una importante parte del flete cobrado se reinvierte en prestar un mejor servicio y tener la capilaridad deseada por el usuario, siendo esto únicamente posible en un ambiente de adecuada competencia.

Por esta razón, no se entiende la conclusión de regular exclusivamente el sector postal y no integrar los otros sectores, toda vez que, si se llegasen a imponer nuevas cargas o condiciones sin revisar los mecanismos alternativos de envío de dinero, se podrían perjudicar los estándares de competitividad de los Operadores Postales frente al resto del mercado, desincentivando el crecimiento de las empresas comerciales (privadas) que prestamos este servicio público.

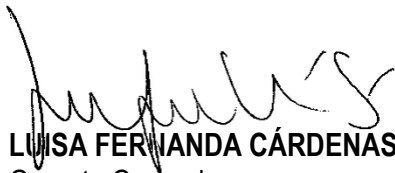
La CRC no puede obviar que, en todos los sectores económicos del país, la llegada de las tecnologías de la información y las comunicaciones se encuentra eliminando barreras para la prestación de servicios y promoviendo nuevas experiencias y productos adaptados a los llamados “*millennials*” y las poblaciones menos formales (independientes y trabajadores por cuenta propia). El acceso a servicios financieros, contrario a lo que concluye el nuevo estudio de la CRC, cada vez es más fácil y expedito, pues basta con una llamada telefónica o una solicitud online (web o app) para adquirir productos financieros de ahorro. De otro lado, las estrategias comerciales de las entidades financieras y los sectores informales demuestran la clara competencia de todos los sectores, la cual es sana en cualquier mercado.

Conforme a lo expuesto, se solicita respetuosamente a la CRC reconsiderar los argumentos que fundamentan el estudio de mercados del sector postal dentro de la agenda regulatoria para promover

la competencia, y en su lugar, reconocer que existe una clara competencia de distintas entidades para el envío de dinero, y que por consiguiente, se hace necesario regular la participación de todos ellos, cumpliendo con los correspondientes requisitos legales y regulatorios, pues la finalidad debe ser promover la participación de todos los actores que actualmente se encuentran prestando servicios análogos a los establecidos en la Ley 1369 de 2009, y no, perpetuar mercados alternos como aldeas independientes que desfiguran la competencia.

Finalmente, manifestamos que estamos en pro de la regulación del sector de giros postales para ofrecer mejores servicios a los usuarios, razón por la cual estos aportes son exclusivamente con la finalidad de beneficiar a todos los actores involucrados.

Cordialmente,



LUISA FERNANDA CÁRDENAS SÁNCHEZ
Gerente General
MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.