

P-127/2014

Bogotá, 28 de abril de 2014

Doctor

**CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR**

Director Ejecutivo

**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES**

Bogotá, D.C.

Asunto: Comentarios al Proyecto de Resolución de Simplificación de Modelos de Contrato de Telefonía Móvil.

Apreciado doctor Márquez:

De manera atenta, presentamos comentarios al proyecto de resolución por el cual se establece el modelo del contrato único de prestación de servicio provisto a través de redes móviles.

Inicialmente consideramos, que es importante la iniciativa de realizar una simplificación de los contratos para los servicios prestados, sin que ello implique que se comparta la iniciativa de establecer un formato único por servicio. Sin embargo este es un esfuerzo que debe realizarse a todo el conjunto de normas de la Resolución 3066 de 2011. Esta es una de las principales recomendaciones presentadas por el estudio "*Evaluación Expost de Impacto de la Regulación de la Protección de Consumidores y Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones en Colombia*", realizado por ANDESCO en noviembre del año pasado.

El mencionado estudio realiza un análisis del Régimen de Protección al Usuario contenido en la Resolución 3066 de 2011, a la luz de la metodología regulatoria conocida como *Regulatory Impact Analysis* o RIA. Esta metodología es un proceso sistemático de identificación y evaluación de los efectos esperados de la regulación, utilizando un método analítico coherente, como el análisis de costo/beneficio, evitando una regulación de calidad deficiente donde se aumentan los costos de cumplimiento para las empresas, se genera una complejidad innecesaria e incertidumbre asociada a las obligaciones reglamentarias y se reduce la capacidad de los gobiernos para alcanzar sus objetivos.



El estudio también concluye que situaciones de sobrerregulación o regulaciones divergentes sobre una misma materia, actividad o servicio, pueden terminar generando ineficiencias, costos y efectos no deseados ni por los usuarios, ni por las empresas, ni por supuesto por parte de las Administraciones Públicas.

Como es de su conocimiento, el desarrollo de la metodología RIA inicia con la respuesta exhaustiva a 10 preguntas. De esta forma si se intenta aplicar la metodología RIA al desarrollo de este proyecto de resolución, encontramos que algunas de las preguntas planteadas por la metodología se responden tanto por el mismo texto de la resolución así como en el documento que la acompaña, sin embargo, otras no son revisadas. Específicamente encontramos que a las preguntas: ¿Está el problema definido correctamente?, ¿Justifican los beneficios los costes de la regulación? y ¿Cómo se alcanzará su cumplimiento?, es necesario profundizar en su desarrollo. Por ejemplo, es imprescindible identificar cuál es la causa real del contenido de los contratos actuales que la CRC considera complejo, máxime cuando la misma Resolución 3066 es la que impone en diversas disposiciones incluir dichos asuntos en los contratos.

Si se toman las anteriores preguntas como elementos de análisis de la presente resolución, consideramos que, en relación con la primera pregunta relacionada con la definición correcta del problema, existe la necesidad de profundizar en su justificación. La definición del problema parte por identificar y cuantificar la necesidad de la intervención. En este caso se deben realizar los estudios necesarios que permitan, tener la certeza que la simplificación de los contratos para los servicios móviles es la solución esperada. Aunque el proyecto de resolución se refiera a la simplificación de los contratos para el servicio móvil, se puede observar que las modificaciones en artículos de la resolución 3066 de 2011, tiene una clara incidencia en la prestación de los servicios fijos.

En relación a lo anterior, ANDESCO, ha expresado la necesidad de realizar una revisión de la efectividad de las medidas contenidas en la totalidad del régimen de protección al usuario, que permitiría que el modelo total se ajuste a las necesidades del mercado convergente existente. Consideramos que las modificaciones que se presentan en el proyecto de resolución cambian la resolución 3066 de 2011, sin ningún orden o coherencia, insistiendo en las diferenciación entre servicios, mientras que la Ley 1341 de 2009 propende por el tratamiento de mercados convergentes, donde se pueda beneficiar al usuario con ofertas comerciales como el empaquetamiento de servicios.



Un elemento fundamental, contenido en las preguntas mencionadas, es realizar una medición y evaluación de las medidas regulatorias. Para este efecto, se pueden desarrollar modelos de análisis Costo Beneficio, que permiten establecer con anterioridad la efectividad de estas. Es importante realizar los estudios necesarios que permitan verificar si esta propuesta de simplificación de contratos y de modificación de las demás normas de la Resolución 3066, genera mayores beneficios a los usuarios o limita las posibilidades de desarrollar mercados dinámicos que responda a las necesidades actuales.

De otra parte, mediante este proyecto de resolución se puede observar que se tratar de armonizar el Régimen de Protección al Usuarios con el Estatuto del Consumidor, contenido en la Ley 1480 de 2011. Esta situación desconoce que este último se debe aplicar de manera supletoria. No se puede convertir en norma general, por ello consideramos necesario precisar que, a pesar que esta ley consagra los derechos esenciales de carácter general para todos los consumidores, también establece una excepción en su aplicación conforme lo establecido en el artículo segundo de la Ley 1480, frente a los sectores que ostentan una regulación especial, como es el caso específico de los servicios de comunicaciones.

En tal sentido, consideramos que debe mantenerse la especialidad del régimen de protección de usuarios desarrollado en la resolución 3066 de la CRC y únicamente dar paso a las disposiciones de la Ley 1480 de manera suplementaria, es decir cuando verdaderamente se encuentre un vacío y que la Comisión aplicando los criterios de razonabilidad y proporcionalidad compruebe la necesidad de hacer el llamado al Estatuto General de protección al consumidor, pues de lo contrario, pretender modificar términos, conceptos y/o definiciones que ya se tienen dispuestos en el régimen especial, desnaturaliza por completo la particularidad o especialidad técnica esencial de los servicios de comunicaciones. Esta situación es evidente al eliminar la presunción del silencio que se encuentra regulado.

Por último, creemos que es importante empezar a utilizar estas nuevas formas de analizar y generar acciones regulatorias, que permitirán a Colombia estar a la par con países desarrollados y reiteramos la necesidad de revisar el Régimen de Protección a los Usuarios en su totalidad por parte de la CRC mediante la aplicación de la metodología RIA, permitiendo lograr el objetivo de alcanzar una "mejor regulación", una "buena gobernanza regulatoria", además de una "calidad de la regulación", de acuerdo con los postulados de la Organización para la



Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2002).

A continuación se presentan comentarios específicos frente a algunos de los artículos propuestos por el borrador de resolución, así:

**ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. PARÁGRAFO.** Como se mencionó previamente, el título de proyecto de resolución establece que las modificaciones se realizan a los contratos para la prestación de los servicios móviles, sin embargo, el parágrafo del este artículo, también establece que los cambios que trae este proyecto normativo deben ser aplicados por todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones, cambiando de manera sustancial la prestación de los servicios fijos. De esta forma, consideramos que se presenta una confusión en el ámbito de aplicación del proyecto, el cual es necesario corregir.

**ARTICULO 3. CONDICIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN.** La obligación de realizar modificaciones formales del contrato se convierte en un elemento que limita el dinamismo de la relación entre el usuario y el operador. Adicionalmente esta obligación genera cargas innecesarias en términos de gestión documental y repositorios de información con cada una de las modificaciones de cada uno de los contratos, y no se evidencia un beneficio manifiesto para los usuarios por cuanto el hecho de dificultar y meter formalidades exageradas en las relación contractual dificulta incluso el acceso a los servicios por parte de los usuarios.

**ARTÍCULO 4. MODIFICAR EL NUMERAL 11.2 DEL ARTÍCULO 11 DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011.** Este artículo desconoce la posibilidad de realizar contratos mediante la modalidad de callcenter, como lo establece el numeral 3 del artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 generando una posible ilegalidad de entrar en vigencia la norma. Adicionalmente la redacción de la resolución permite concluir en la imposibilidad de entregar copia escrita del contrato al momento de su celebración del mismo. De otra parte, la entrega del contrato escrito y de manera física, va en contra de los avances en temas de conservación del medio ambiente mediante el uso de las TIC.

**ARTÍCULO 5. MODIFICAR EL ARTÍCULO 12 DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011.** La densidad y complejidad de los contratos es producto de las obligaciones contenidas en la Resolución 3066 de 2011, por lo tanto una modificación en cuanto al tamaño de la letra y el número de palabras por reglón no

www.andesco.org.co



atiende a consideraciones de simplificación de contratos. Así, no es evidente, la justificación y utilidad de estas obligaciones.

ARTÍCULO 6. MODIFICAR EL ARTÍCULO 13 DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011. Consideramos que un formato aplicable a cada uno de los servicios va en contra de la realidad de la prestación de los servicios. Más aun, la misma Ley 1341 de 2009 elimina la clasificación de servicios. Continuar con una regulación por servicios va en contra de las disposiciones legales, de los avances tecnológicos, el entorno de convergencia en el que hoy se desarrolla el sector y las realidades en cuanto a comercialización de los servicios de TIC.

En el Parágrafo 2 se hace referencia a poner a disposición del usuario el contrato para los servicios prepago. Generar un contrato para el servicio prepago desnaturaliza el servicio, precisamente porque los usuarios que acceden a esta modalidad buscan precisamente no tener un contrato o por lo menos no una formalidad tan estricta, en busca facilidades para el acceso a los servicios de comunicaciones sin que les implique la suscripción de un contrato. Por lo tanto las obligaciones de este artículo no armonizan con las condiciones vigentes que existen en relación a las tarjetas prepago.

De otra parte, el artículo 16 de la resolución 3066 de 2011, establece la posibilidad de introducir cláusulas diferentes a las dispuestas en la regulación y la normatividad, sin embargo en los formatos propuestos por el presente borrador de resolución no existen la posibilidad de incluir las mencionadas cláusulas, en la medida en que se prevé que únicamente se podrán realizar modificaciones a los modelos de contrato contenidos en el anexo, en lo que tiene que ver con la identificación del proveedor, así como el color del encabezado de cada módulo, en todo caso está última modificación estará sujeta a aprobación previa por parte de la CRC. Consideramos que es necesario que no se establezcan formatos únicos, sino que se deje en libertad a cada operador el diseño de sus contratos, respetando el contenido de información que defina la Comisión

ARTÍCULO 7. MODIFICAR EL ARTÍCULO 18 DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011. Se incluye normatividad sobre clausulado de permanencia mínima, que se eliminaron recientemente para móviles mediante Resolución 4444 de 2013. Importante precisar, qué sucede cuando el servicio se vende en paquete con otro servicio que no sea móvil.





demasiado corto para realizar los procesos internos requeridos para dar de baja el cliente. Este periodo no considera la realidad de sistemas de facturación y los procesos internos, generando altos costos para las empresas. De otra parte el cliente se vería abocado a posibles facturaciones posteriores a la cancelación del servicio que generan mayor reclamación, y desinformación a los usuarios.

ARTÍCULO 14. MODIFICAR EL ARTÍCULO 89 DE LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011. Se eliminan las condiciones cuando se realizan llamadas broma a los servicios de emergencia lo cual no promueve un uso responsable de este servicio.

ARTÍCULO 15. ADICIONAR EL ANEXO III A LA RESOLUCIÓN CRC 3066 DE 2011. En el numeral 4a y 4b del formato no se ajusta al debido proceso de la persona jurídica desconociendo el procedimiento de agotamiento de la instancia administrativa, teniendo en cuenta que los efectos de la renuncia de los recursos legalmente reconocidos trae como consecuencia que la decisión empresarial quede en firme, por lo que el efecto resulta siendo absolutamente antijurídico e incluso inconstitucional por vulnerar el debido proceso y demás herramientas reconocidas en la Constitución y la Ley. Consideramos que la CRC, mediante la redacción de esta cláusula de contrato proforma, desconoce la Ley 1341 de 2009 y la Ley 1437 de 2011 - CPA.

Por lo anterior consideramos que si bien esta es una buena iniciativa, es necesario replantear la propuesta regulatoria, en el sentido de no establecer formatos únicos y ajustarla no sólo en línea con las observaciones aquí presentadas, sino con la real necesidad de cualquier relación contractual, que establece derechos y obligaciones para las partes.

▾ Cordialmente,

  
GUSTAVO GALVIS HERNÁNDEZ  
Presidente

Calle 93 N° 13 - 24 piso 3. Bogotá, Colombia  
PBX: (57-1) 616 7611 FAX: (57-1) 218 4154  
Código Postal: 110221  
andesco@andesco.org.co  
www.andesco.org.co

CRC	
Radicación :	*201431717*
Fecha :	28/04/2014 01:39:46 P.M.
Remitente :	ANDESCO
Anexos :	
Asunto :	P. COMENTARIOS AL PROYECTO DE RESOLUCIÓN DE SIMPLIFICACION DE MODELOS DE CONTRATOS DE TELEFONIA MOVIL.



28/04/2014

www.andesco.org.co