



Bogotá, D.C., 29 de Noviembre de 2013

Doctor

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Calle 59ª Bis No. 5 – 53 Edificio Link Siete Sesenta Pisos 8, 9 y 10.

clausulaspermanencia@crcom.gov.co

Ciudad

Ref.: Comentarios al proyecto “Modelos de Adquisición de Terminales Móviles: Cláusulas de Permanencia Mínima en los servicios de Comunicaciones y Subsidios a los terminales móviles”

Respetado doctor Márquez:

En atención al proyecto publicado, mediante el cual se propone la transición para la eliminación de la Cláusula de Permanencia Mínima (CPM) y mecanismos adicionales de transparencia para el usuario, fundamentadas en el estudio soporte, cordialmente queremos manifestar que COMCEL S.A. (En adelante COMCEL) presenta para su conocimiento aspectos fundamentales que deben ser considerados dentro del ámbito que se desarrolla el presente proyecto.

Dicho lo anterior, a continuación presentamos nuestros comentarios generales sobre el documento soporte que da origen a la propuesta regulatoria.

I. COMENTARIOS GENERALES AL DOCUMENTO SOPORTE

I.I. Revisión Teórica de la pertinencia de los subsidios a equipos terminales y de las cláusulas de permanencia mínima

El estudio parte de una premisa errada, en la medida en que afirma que en Colombia existe un mercado maduro de penetración:

“(…) Por su parte, es un mercado maduro cuya penetración en voz es de 101% y en Internet móvil la misma presenta una tendencia creciente en

COMCEL S.A.
NIT. 800.153.993-7
Bogotá, D.C. - Colombia

suscriptores, registrando un aumento del 17% respecto del cuarto trimestre 2012. (...) (Negrilla fuera de texto)

Lo argumentado por los PRSTM en la consulta realizada por la CRC, se fundamentaba en que la eliminación de CPM afectaría la penetración de Internet Móvil, por cuanto al no existir posibilidad de subsidio para los usuarios de acceder a terminales de alta gama como *Smartphones* que permiten acceder a servicios de datos móviles, la penetración de dicho servicio se vería altamente afectada.

No obstante lo anterior, la Comisión argumenta que el servicio de Internet Móvil tiene tendencia creciente y por tanto es un mercado maduro, lo cual es desacertado, en la medida en que dicho mercado es creciente, gracias a las condiciones actuales del mercado y de las disposiciones regulatorias, escenario que cambiaría totalmente en el evento en que se eliminaran las CPM.

En el documento soporte que fundamenta la consulta, se establecen los antecedentes de la cláusula de permanencia mínima, aunque se omitieron argumentos fundamentales dados por la misma Comisión en el "*Documento de Respuesta a Comentarios Proyecto de revisión integral del régimen de protección de los usuarios*" de 2011, en el que se dispuso la siguiente argumentación relacionada con la eliminación de la cláusula de permanencia mínima:

"(...) Sobre este particular, la CRC en concordancia con el Plan Vive Digital considera pertinente precisar que para los eventos en que el proveedor financie o subsidie equipos terminales requeridos para la contratación del servicio de Internet de banda ancha, podrá acordar con el usuario la inclusión de cláusulas de permanencia mínima, las cuales en ningún evento podrán ser superiores a 36 meses. En tal sentido, se modifica la medida propuesta eliminando la autorización previa de la CRC, no obstante esta Comisión identificó la necesidad y obligación de que los proveedores que ofrecen las cláusulas mencionadas, ofrezcan simultáneamente la alternativa de celebrar contratos con periodos de permanencia mínima con periodos de 12 y 24 meses, de tal suerte que el usuario que celebró el contrato pueda escoger la cláusula que más se ajuste a sus necesidades personales.

(...)

Respecto de la sugerencia de ASUCOM de eliminar las cláusulas de permanencia mínima, es pertinente anotar que la CRC reconoce este mecanismo como un impulsador de las penetraciones de los servicios de telecomunicaciones, dado que al tener los usuarios la posibilidad de acceder a terminales a un menor precio que el del mercado, se pueden promover los accesos. De igual forma las tarifas especiales con descuentos permiten que los usuarios obtengan mejores posibilidades para conectarse, mientras que el proveedor garantiza que los descuentos aplicados al usuario le son reconocidos por la permanencia del mismo en un tiempo determinado. Así mismo, a nivel mundial se ha identificado la necesidad del establecimiento de cláusulas de permanencia mínima, entre otras, para promover la masificación de los servicios y de los equipos para la prestación de los mismos, como medida impulsadora del mercado y, adicionalmente, en el caso colombiano, para coadyuvar al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por el Plan Vive Digital. (...)¹ (Negrilla y subraya fuera de texto)

Lo anterior es de alta relevancia, toda vez que la CRC desde el año 2010 con la expedición de la Resolución 2595 de 2010 y la Resolución 3066 de 2011, fundamentó mantener las Cláusulas de Permanencia Mínima y resaltó su importancia para la masificación de banda ancha acorde con los objetivos del Plan Vive Digital que actualmente se encuentra en ejecución, así como el reconocimiento a nivel mundial de la importancia de las cláusulas de permanencia mínima, en el presente documento no existe argumento alguno que contrarie lo fundamentado por la misma comisión hace dos años dentro de los lineamientos del Plan Vive Digital.

No obstante lo anterior, dentro de los argumentos esgrimidos en el documento objeto de comentarios, se fundan principalmente en la protección, bienestar de los usuarios y fortalecimiento de la competencia, sin embargo como se evidencia en el texto transcrito anteriormente, es el mismo argumento esgrimido para mantenerlas y aumentarlas hasta 36 meses en los casos de terminales que permitan el acceso a Internet en el año 2010, lo cual resulta altamente contradictorio.

¹ Comisión de Regulación de Comunicaciones. "Documento de Respuesta a Comentarios Proyecto de revisión integral del régimen de protección de los usuarios". Mayo de 2011. Página 122.

El documento constantemente cita autores que lejos de soportar el planteamiento de eliminación o limitación de las Cláusulas de Permanencia que amparan el otorgamiento de subsidios o descuentos sobre el equipo terminal, corroboran la necesidad de mantenerlas para promover la penetración del servicio:

*"(...) De otra parte, **Mayo (2010)** destaca las externalidades derivadas de este modelo de precios en términos de **su impacto sobre la difusión tecnológica, y por esta vía, del bienestar. Si bien la evidencia internacional sobre el impacto de los subsidios a equipos terminales móviles es mixta, parece haber consenso sobre la dependencia de los beneficios derivados de dicho subsidio del grado de madurez del mercado en términos de penetración. El subsidio a los equipos permite una más rápida difusión de los servicios de comunicaciones móviles, incrementando a su vez la penetración.***

*De acuerdo con Daoud (2004), el uso de subsidios a los equipos ha sido crucial en la rápida difusión tecnológica cuando se compara con Europa, donde la difusión ha sido más lenta. Así mismo, **señala que la política de subsidios en Japón y Corea del Sur ha permitido que los operadores de telefonía móvil se esfuercen por ofrecer nuevos servicios compatibles con las nuevas capacidades de los equipos que distribuyen.***

*De la misma manera, C. Malmberg (2004) compara la evolución de los mercados de telefonía móvil en **Suecia y Finlandia**, con el fin de establecer el posible impacto de la política de subsidios a los equipos empleada ampliamente en Suecia teniendo en cuenta que **los mismos fueron prohibidos en Finlandia en 1996. El autor concluye que los subsidios tienen un impacto inicial en promover el crecimiento en el número de suscriptores, incidiendo en la penetración del servicio y en la difusión de la tecnología en una primera fase. No obstante, este efecto se diluye en el tiempo hasta prácticamente desaparecer y reducirse a la reposición sistemática de equipos. Esto es, las innovaciones tecnológicas tienen un ciclo en su producción y ventas caracterizado por un bajo crecimiento en su introducción, seguido de un período de alta expansión después del cual el mercado***



alcanza su madurez y crece a una tasa más moderada. Finalmente se presenta una fase de declive. (...)²(Negrilla fuera de texto)

Como se evidencia de lo anterior, los beneficios de los subsidios en el acceso a terminales son mundialmente reconocidos para promover la penetración de los servicios. El caso de Corea del Sur es un ejemplo de lo que podría suceder en Colombia en el evento de eliminar las CPM, toda vez que en Corea del Sur fueron eliminadas en 1996 cuando el mercado era incipiente e inmaduro, generando un impacto notorio en su penetración, razón por la cual fueron nuevamente permitidas a partir del año 2004, con la consecuente pérdida de tiempo y esfuerzos durante el plazo en que se mantuvo su eliminación.

Es evidente que cuando existe una penetración y un mercado maduro, dichas políticas por condiciones de mercado dejarán de subsistir, pero es totalmente errado pretender afirmar que el mercado de Internet Móvil en Colombia es un mercado maduro cuando existe un bajo porcentaje de usuarios con terminales inteligentes, que facilitan el acceso a dicho servicio.

De otra parte, existen otros autores citados por la Comisión que reiteran la posición internacional, relacionada con la eliminación de CPM y que es de alta relevancia para el despliegue de 4G, principalmente para COMCEL que se encuentra en la Banda de 2.500 MHz:

“(...) Según Ono y Tang (2010), una nueva tecnología en el servicio de telefonía móvil no podrá penetrar el mercado sin que los dispositivos que puedan utilizar dicha tecnología se hayan difundido a través del mercado. Lo anterior se debe a que el dispositivo es el último eslabón de la cadena de valor que conecta al usuario con el servicio de telefonía móvil; si no existe el dispositivo adecuado, la nueva tecnología no puede ser utilizada. (...)

Mediante este análisis, Ono y Tang (2010) concluyen que el patrón de difusión de los teléfonos móviles aptos es similar al patrón de difusión de las nuevas tecnologías. Por lo tanto, en esta línea, los subsidios durante la fase de expansión impulsarían la adopción de la nueva tecnología en la

² Comisión de Regulación de Comunicaciones. “Modelo de Adquisición de terminales móviles: Cláusulas de Permanencia Mínima en los servicios de comunicaciones y subsidios a los terminales móviles”. Páginas 13 y 14

medida que permiten difundir más rápido los dispositivos más nuevos.
(...)³ (Negrilla fuera de texto)

Debe reconocer la Comisión que existen altos inconvenientes en acceso a terminales para la tecnología 4G, y más aún en la banda de 2.500 MHz, razón por la cual es un argumento altamente significativo para que dichas CPM no sean eliminadas.

I.II. Los subsidios a los equipos de telefonía Móvil: ¿Estrategia Obsoleta?


Se deduce del presente argumento de la CRC, que su preocupación radica en el modelo de negocio de los operadores y no en la transparencia y beneficio a los usuarios, afectando la imparcialidad del regulador.

La CRC toma en consideración los perjuicios en las utilidades de los operadores al generar subsidios en terminales, para argumentar su eliminación:

“(...) Por su parte, la OECD (2013) señala que “el efecto del Smartphone ha incrementado los ingresos a través de un mayor número de suscriptores que eligen esquemas tipo pospago. Una de las razones es debido a que inicialmente, las ofertas de teléfonos inteligentes en diversos países están vinculadas a contratos de largo plazo y equipo con ‘descuento’”. Sin embargo, la OECD destacó que dicho esquema puede tener diferentes efectos sobre la utilidad neta de los operadores, según las condiciones del mercado.

*Esto ha llevado a que diversos operadores hayan retirado de su oferta el otorgamiento de subsidios o descuentos, medida celebrada por la comunidad financiera, ya que podría lograr **una mejora significativa en los márgenes de utilidad de estos operadores.** La OCDE en el Communications Outlook (2013)¹⁷ concluye que los subsidios no representaban un descuento significativo para los usuarios en la mayoría de los países pertenecientes al organismo. (...)”* (Negrilla fuera de texto)

Es claro, que el subsidio dado a los usuarios se funda principalmente en generar mayor penetración del servicio, facilitando el acceso al terminal, toda



³ *Ibidem.* Página 15.

vez que la finalidad de los PRSTM no se fundamenta en los márgenes de utilidad en dichos bienes.

Los usuarios podrán acceder a servicios de Internet Móvil, en la medida que exista facilidades de acceso al terminal.

De otra parte la CRC, argumenta que la tendencia de países con mercado maduro como Alemania, Reino Unido y Dinamarca es el arrendamiento del dispositivo (leasing), sin embargo la define de la siguiente manera:

*“(...) Esta herramienta financiera implica que el usuario debe pagar una cuota inicial al operador (que puede diferir del operador que le presta el servicio de telefonía móvil) por el dispositivo, y luego cuotas mensuales uniformes por un período determinado **hasta completar el pago total del dispositivo.***

*De acuerdo con Puschel (2012), los planes que se han ofrecido como leasing **no consisten en un leasing típico**, ya que en la mayoría de los casos, **la propiedad del dispositivo se transfiere directamente al usuario al finalizar el contrato sin la necesidad de incurrir en una opción de compra. Por lo tanto, estos planes son, en realidad, una opción de financiamiento del dispositivo. (...)**” (Negrilla fuera de texto)*

Como define la “herramienta financiera” no dista de lo que hoy ofrece COMCEL como venta a plazos, donde el usuario puede adquirir el dispositivo al precio de lista del mercado, en cuotas mensuales sin ningún tipo de interés.

De otra parte, es pertinente aclarar que a lo largo del documento se habla indistintamente de subsidio y financiación, siendo conceptos diferentes, teniendo en cuenta que la financiación genera unos costos adicionales, que no han sido analizados dentro del proyecto, debido a que lo que ofrece COMCEL actualmente es un subsidio al terminal o una venta a plazos modalidad distinta de la financiación.

Así las cosas, para evitar que se constituyan interpretaciones erradas por el regulador, es necesario que la CRC clarifique que el esquema de financiación implica un margen de utilidad sobre lo que se financia, caso que no sucede en

el esquema ofrecido por COMCEL, que se basa en un subsidio o venta a plazos.

De igual manera, afirma la CRC que se configura un *leasing atípico*, en la medida en que el usuario se le transfiere el dominio del bien. Consideramos que este esquema puede resultar más oneroso que la venta a plazos, toda vez que en esta no existe ningún tipo de financiación y en el leasing existen costos adicionales que no se presentan en la venta a plazos o venta con subsidio.

Así mismo en la tabla adjunta, en la mayoría de países que cuentan con la figura de *leasing* se cobra "*Early Termination Fee*", lo cual se configura en un pago adicional por terminación anticipada, que se asemeja al cobro del subsidio remanente en el esquema de la CPM.

Se reitera de igual manera, que los países que utilizan la modalidad de leasing, son países con un mercado mucho más maduro que el de Colombia, y mantienen una permanencia, toda vez que si el usuario desea terminar anticipadamente se genera un pago adicional a cargo del usuario.

Finalmente, la CRC afirma que la modalidad de *leasing*, es más rentable, lo cual es cierto, teniendo en cuenta que dicha modalidad es más costosa para el usuario y no refleja ningún tipo de subsidio para este.

I.III. Efectos de altos costos de cambio de proveedor sobre la competencia

La CRC argumenta que el *switching cost* representa un importante obstáculo para los usuarios, lo cual actúa en detrimento de la competencia: "(...) *En caso de los servicios de comunicaciones móviles los ejemplos más claros de este costo lo constituyen el inconveniente de cambiar de número al cambiar de operador, en ausencia de la portabilidad numérica, o las multas asociadas a la cláusula de permanencia por la terminación anticipada del contrato.* (...)" (Negrilla fuera de texto)

Es pertinente aclarar que Colombia tiene portabilidad numérica, razón por la cual los análisis de *switching cost* no pueden ser iguales.

En lo relacionado con la eliminación de CPM en el ámbito de portabilidad numérica, se resalta que recientemente se dio la discusión de eliminación de cláusulas de permanencia mínima en Chile dentro del ámbito de portabilidad, por parte de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, en consideración a los beneficios que las permanencias tienen para los usuarios, dispuso en la norma que regula la habilitación de equipos terminales utilizados en las redes móviles Resolución Exenta No. 5400 de 2011 lo siguiente:

*“Artículo 2°. En la medida que concurra el consentimiento expreso y específico de los usuarios o suscriptores, **se podrán celebrar entre aquellos y las concesionarias, acuerdos especiales de exclusividad o permanencia, como condición para acceder a precios preferenciales de adquisición, modalidades de compra a plazo sin intereses o algún beneficio de similar naturaleza.** Los acuerdos de exclusividad o permanencia no podrán, en caso alguno, considerar el bloqueo del equipo terminal, en conformidad a lo establecido en el artículo primero de esta resolución”.*⁴ (Negrilla fuera de texto)

En virtud de lo anterior, se ha identificado que las discusiones generadas en torno a la eliminación de cláusulas de permanencia mínima han determinado que dicha medida beneficia al usuario, incluso dentro de los ámbitos de portabilidad.

Finalmente, la CRC concluye de su revisión teórica lo siguiente:

*“(i) **La evidencia internacional sobre el impacto positivo o negativo de los subsidios a equipos terminales móviles no es concluyente en uno u otro sentido, y por tanto, depende en gran medida de las condiciones de cada mercado.***

*(ii) Desde la perspectiva de los operadores, los “subsidios” representan ventajas y desventajas. **Por una parte, los subsidios atados a una cláusula de permanencia son una herramienta de adquisición y fidelización de usuarios, ya que fomenta el consumo de servicios móviles y posibilita la migración de los usuarios de la modalidad de contrato en prepago a la modalidad pospago. Por otra parte, los “subsidios” atados a una cláusula de permanencia limitan la flexibilidad financiera de los operadores y al***


⁴ Subsecretaría de Telecomunicaciones. Chile. Resolución No. 5400 de 2011.

parecer, cuando no son claros, confunden a los usuarios acerca de su gasto en terminales y en servicios.” (Negrilla fuera de texto)

Es claro que la evidencia internacional fundada por la Comisión, no permite concluir que se deba eliminar la CPM, al tiempo que reconoce que depende de la condición de cada mercado, aspecto que permite reiterar que los índices de penetración son fundamentales para definir la conveniencia o no de limitar el uso de este tipo de acuerdos contractuales.

De otra parte, se reitera que la CRC no debe propender por revisar las estrategias de mercado de los operadores, sino el beneficio directo del usuario y tanto para la Comisión como para los análisis internacionales, dichas cláusulas son fundamentales para el beneficio de los usuarios.

*“(iv) **Otro de los factores relevantes a tener en cuenta es el proceso de difusión tecnológica, donde al parecer existe un consenso sobre la dependencia de los beneficios derivados de dicho subsidio del grado de madurez del mercado en términos de penetración, esto es, algunos estudios señalan que los subsidios tienen un impacto inicial y promueven el crecimiento del número de suscriptores, incidiendo en la penetración del servicio y en la difusión de la tecnología en una primera fase. Sin embargo, este efecto se diluye en el tiempo hasta prácticamente desaparecer y reducirse a la reposición sistemática de equipos. En algunos casos concretos, se sugiere que los subsidios sean restringidos a la fase de expansión del servicio.”** (Negrilla fuera de texto)*

Esta es otra de las conclusiones que evidencian que estudio adelantado por la Comisión no es congruente, toda vez que la misma Entidad, argumenta que uno de los factores relevantes para eliminar las CPM, es la madurez del mercado en cuanto a términos de penetración, lo cual no es claramente el caso de Colombia como se demostró anteriormente.

I.IV. OCDE

La CRC argumenta que la OCDE concluye en el Communications Outlook (2013) “(...) que los subsidios no representaban un descuento significativo para los usuarios en la mayoría de países pertenecientes al organismo.(...)”, lo cual contraría lo verdaderamente dispuesto por la OCDE, toda vez que actualmente

ningún país miembro de la OCDE tiene prohibido el establecimiento de CPM, y hace una llamado al regulador no a eliminarlas, sino a que todas las medidas asociadas a la CPM sean transparentes y públicas para el usuario, tal y como se evidencia en el adjunto al presente documento denominado "OECD Digital Economy Papers No. 224" – Mobile Handset Acquisition Models de 2013.⁵

I.V. Oferta de Contratos con Cláusula de Permanencia Mínima

En lo relacionado con las observaciones realizadas a COMCEL, nos permitimos realizar las siguientes aclaraciones:

*"(i) Permanencia mínima por tarifas especiales
(...)*

*En estos casos, nuevamente se debe resaltar que es el proveedor quién determina la clasificación del plan tarifario, sin embargo, tal clasificación **no es informada al usuario en cuanto a la variedad de oferta de planes tarifarios del proveedor (no se incluye en el anexo correspondiente la cláusula de permanencia mínima)**, existiendo el riesgo para el usuario de aceptar una cláusula de permanencia por conceptos de montos de subsidio superiores a los realmente otorgados."*

Es pertinente aclarar, que los planes tarifarios son publicados a través de todos los mecanismos establecidos en la regulación, razón por la cual, el usuario puede conocer con antelación claramente los planes tarifarios existentes y la variedad de opciones con las que cuenta.

Ahora bien, la CRC afirma que la variedad no es incluida dentro del anexo correspondiente a la CPM, lo cual es obvio, toda vez que dicha variedad no puede ser establecida en el Anexo, dada la multiplicidad y rotación de las mismas que harían imposible establecerlas previamente en el formato.

Este error, lleva consigo el argumento desacertado de la CRC sobre los "Paquetes de Bienvenida" *"(...) Sin embargo, en este caso no hay claridad*

⁵ OCDE. Página 34. At the same time, it should be borne in mind that, as shown in this report, the option of purchasing the smartphone device independently is usually less expensive where it exists. Moreover, large bundled discounts are normally offered in exchange of contract commitments for an established period of time, therefore having a potential negative impact on consumer empowerment and on competition dynamics. Nonetheless, large bundled discounts may in some cases prove to be more economically rational than the independent acquisition of handsets. In other circumstances, the option of à la carte smartphone purchase, combined with the most competitively-priced service plan from the available carriers, **will be the better choice for a consumer.**

sobre el período de permanencia que acepta el usuario y aunque por regulación no puede ser superior a 12 meses, este tipo de subsidio está incluido en los formatos de cláusula de permanencia a 18 y 24 meses.”

En relación con la anterior afirmación es preciso aclarar que el anexo se diligencia conforme a lo que elija el usuario, es decir que si el usuario escoge tarifa especial, se diligencia solamente el aparte del anexo hasta 12 meses.

Pretender establecer un formato por cada tipo de escenario de permanencia en cada plan, va claramente en contravía de un mercado dinámico y de la pluralidad de ofertas, que actualmente existen por parte de los operadores y que benefician claramente los intereses de los usuarios.

I.VI. Benchmark Internacional de los precios de equipos terminales smartphone

Respecto a la metodología utilizada por la CRC en lo relacionado con el “*Price benchmarking*” de terminales ofrecidos en el mercado sin CPM, es la primera muestra, que el estudio se encuentra fundamentado en soportes errados, toda vez que no es comparable de ninguna manera los precios ofrecidos en Internet con el precio ofrecido por los operadores en Colombia, máxime cuando las ofertas consultadas son de páginas en Estados Unidos.

La Comisión, pretende desconocer que existen costos externos tales como aranceles, transporte, infraestructura, comercialización, distribución, mercadeo, operación, entre otros, que influyen el valor final del terminal y que hacen que dichos valores no sean comparables.

De igual manera, todos los costos que se asumen por parte de los operadores móviles, permiten generar mayor seguridad al usuario, teniendo en cuenta que la razón por la cual prefieren adquirir el servicio en el operador y no en páginas de Internet, se fundan principalmente en las garantías ofrecidas, la confianza que tienen en el operador y la eliminación del riesgo de adquirir terminales poco confiables.

En virtud de lo anteriormente expuesto, la CRC parte de presupuestos que no son comparables, lo cual conlleva directamente a conclusiones que no se encuentran acordes con la realidad del mercado.



- **Paridad de Poder Adquisitivo**

Dentro del mismo capítulo, realiza un análisis del precio del terminal y el factor de conversión de la Paridad del Poder Adquisitivo (PPA) de Colombia con otros países. Sin embargo, la CRC nuevamente incurre en un yerro, que no es sustentable en ningún estudio financiero, toda vez que la PPA, se predica de bienes no transables.

Así las cosas resultan erradas las siguientes afirmaciones de la Comisión:

“Como se observa en la Tabla 4 y en la Gráfica 18, en general a un colombiano le cuesta más comprar un terminal móvil inteligente que a un usuario de Estados Unidos y Chile.

(...)

*En general, de los análisis presentados, se puede concluir que los precios de los terminales móviles en Colombia y Latinoamérica **son mucho más altos comparados con los precios de un mercado competitivo como Estados Unidos.**” (Negrilla fuera de texto)*

De igual manera se están trasladando los precios de los equipos a una misma moneda (USD), y en términos económicos no puede ser comparable dado que se están involucrando variables económicas de mercado nacional e internacional, que si bien pueden llegar a influir en cierto grado en el poder adquisitivo de los colombianos frente a residentes de otros países, no es concluyente ni explicativo este análisis frente a las diferencias de precios de los equipos en los distintos países.

Un eventual problema metodológico que podría llegar a surgir, es que existen otros factores que generan desviaciones respecto al valor de la PPA: crecimiento económico, riesgos geopolíticos (favorecen a las divisas más sólidas), shocks en los mercados financieros (escándalos contables) o de materias primas (petróleo), la política de reservas de los Bancos Centrales, las estrategias de los fondos de inversión y de pensiones, etc.

No tiene ningún sentido compararnos con una economía como la de Estados Unidos, donde por un lado se encuentran muchos de los fabricantes y no se incurren en gastos logísticos de transporte y nacionalización, y segundo, es una economía grande y desarrollada donde las personas tienen un poder

adquisitivo más fuerte, lo que hace que la Paridad de Poder Adquisitivo se refleje en menores precios.

El valor de los equipos comparado con los otros países de la zona no tiene en cuenta gastos operacionales como, labores de promoción, distribución y venta de los productos en el país

I.VII. Estimación de márgenes de ganancia o subsidios sobre la venta de equipos terminales

El proyecto es poco acertado en establecer el ejercicio financiero sobre la estimación del margen de utilidad, toda vez que establece el margen a partir de los valores de las declaraciones de importación, tomando como factor, el valor de venta y aduce un porcentaje del 15% de costos de comercialización y logística.

En primer lugar, hacer una estimación de márgenes de ganancia o subsidios, utilizando sólo una muestra de declaraciones de importación y adicionando a estos costos del fabricante un *overhead* para unos equipos, resta seriedad a un estudio estadístico, cuando en los EEFF de carácter público de las compañías reflejan la realidad tanto del costo como de la venta de la **totalidad de los equipos**.

El factor del 15% carece de fundamento y no considera la totalidad de costos que se deben asumir para la comercialización de equipos terminales, omitiendo otros costos, tales como aranceles, transporte, infraestructura, distribución, mercadeo y operación entre otros.

El margen considerado para el caso de COMCEL del 10% al 23% no refleja la realidad, y por el contrario envía un mensaje errado a los usuarios, al establecerlo como cierto en el presente estudio.

Dicha afirmación es totalmente imprecisa y distorsionada, cuando en los EEFF públicos y auditados de la compañía para el año 2012, evidencian un subsidio cercano al 25% (las ventas de equipos representan el 75% del costo de los mismos). En virtud de lo expuesto, no es lógico, la razón por la cual se hace un



estudio estadístico con datos desacertados, si se cuenta con la realidad de la información.

El estudio realizado por la Comisión, carece de variables necesarias, que hacen que su resultado sea distorsionado de la realidad de los operadores y para no incurrir en imprecisiones al comparar entre operadores, debería tomar la información real a la cual tiene acceso.

De igual manera, dada la gravedad de las afirmaciones realizadas en el estudio, se solicita a la CRC remitir las bases estadísticas utilizadas en el estudio, para revisar los resultados publicados y poder contrarrestar la información publicada.

*“(...) De otra parte, con el fin de evaluar qué tanto **están siendo afectados los precios de los terminales** por los fabricantes o por los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, **la CRC adelantó un ejercicio de comparación de los valores o precios terminales declarados en los manifiestos de importación (antes de IVA) con respecto a los precios de los mismos equipos terminales ofertados a través de páginas de Internet para Estados Unidos**, utilizando para ello la mencionada muestra de 113 declaraciones de importación realizadas por los proveedores móviles.”* (Negrilla fuera de texto)

Vuelve nuevamente la CRC argumentar desde parámetros no comparables que no pueden ser incluidos dentro del estudio que se adelanta, toda vez que se reitera que no es posible comparar el precio de páginas de Internet en Estados Unidos, con los precios de venta en Colombia por parte de los operadores, y mucho menos fundar un marco teórico bajo esta premisa.

Respecto a los hechos estilizados de los que la CRC menciona en el numeral 6.1., en los que se afirma que el subsidio en realidad es un financiamiento, y que el usuario con cláusula de permanencia cubre más que el costo el equipo, la CRC debe tener en cuenta que hay variables exógenas que no dependen de los operadores, sino de los costos dados por los fabricantes, y que no se puede comparar de manera tácita los precios de los equipos sin cláusula de permanencia de un operador móvil, por ejemplo con los costos de un tercero al cual el fabricante vende directamente, pues el operador móvil incurre en costos adicionales como el alistamiento especial para los equipos, u otros costos tan



elementales como los de bodegaje, almacenamiento, distribución, logística y servicio post venta. Mucho menos comparable es analizar estos precios de los operadores móviles frente a los precios internacionales y frente a una economía como la de Estados Unidos, como se mencionó anteriormente.

Esto demuestra claramente la incongruencia del estudio, por cuanto parte de premisas que no son comparables, teniendo en cuenta que su fuente es mercadolibre.com, y concluye despreocupadamente que en la mayoría de casos, los subsidios son sobreestimados y que el precio ofrecido por los proveedores móviles es sustancialmente superior.

Es pertinente reiterar que los esquemas de subsidio son diferentes de los esquemas de financiación, sin embargo la CRC continúa en su errónea afirmación de que los operadores móviles realizan financiación cuando es claro que el esquema es netamente de subsidios.

- **Precios**

La CRC afirma que mediante la metodología utilizada:

“(...) se obtienen inicialmente dos precios por minuto para cada uno de los plazos de la cláusula de permanencia. Al estimar una función lineal que atraviese por estos puntos, es posible obtener el valor del precio por minuto para el número de minutos incluido en cada uno de los planes, con el fin de resolver el sistema de ecuaciones planteado en (2)”

(...)

*En el caso de Claro se obtiene que, en todos los casos, la relación entre el costo de financiación que se obtiene y el monto financiado es inversa, lo que implica que se le está cobrando una tasa más alta a los equipos terminales de menor valor, para los que el monto “subsidiado” naturalmente es más bajo. **Las tasas de interés nominal cobradas a los usuarios que se les financia un monto de \$207.000 pesos, es decir para equipos de menor valor, teóricamente superaría 100% anual para el plan más económico (de 240 minutos) en un plazo de 12 meses. Este resultado supone que, en efecto, el precio cobrado por minuto asciende, en promedio a 99 pesos. En la práctica, la tasa de interés cobrada podría ser más baja, pero necesariamente el***

precio por minuto que se le cobra al usuario en este tipo de planes tendría que ser sustancialmente más elevado” (Negrilla fuera de texto)

Es pertinente aclarar que el modelo utilizado parte del supuesto de la determinación de los Cargos Fijos Mensuales a través de un sistema de ecuaciones lineales, cuando la forma de calcularlo comercialmente no responde a este tipo de solución matemática.

Adicionalmente, el Cargo Fijo Mensual de los planes no incluyen como tal una variable subsidio, por lo tanto la formulación $C = M \cdot P + F \cdot A^6$, es errónea y por ende parte el análisis de un supuesto equivocado.

Ahora bien, analizando el contexto del documento, y asumiendo que la ecuación está bien planteada, el valor “P” correspondiente al precio del minuto y el “A” correspondiente al costo financiero del subsidio o financiamiento del equipo terminal solamente son válidos en los planes para los que se realizó el cálculo dado la no linealidad en los planes ofrecidos por la compañía. Es decir, la extrapolación que realizan para obtener una relación lineal no está de acuerdo a la realidad del mercado, dado que un plan de 395 minutos por ejemplo no corresponde al precio del minuto ofrecido por el operador hallado en la ecuación.

Por otra parte, el estudio concluye que las tasas de interés cobradas a los usuarios en la supuesta financiación del equipo, y que se incluye en los cargos fijos mensuales de menor valor, podrían llegar a superar el 100%, lo cual carece de validez estadística al no poder generalizar una tendencia en los puntos medios entre los planes analizados en el documento, como tampoco, en el extremo en el que los planes con cargo fijo mensual mayores, la tasa de interés llega a ser negativa.

Para poder hallar una tendencia real del comportamiento de los cargos fijos mensuales y los valores por minuto asociados a los mismos se debería contar estadísticamente con una muestra representativa que me arroje una tendencia.

De otra parte es necesario aclarar que P debe ser igual en las dos ecuaciones, pero el valor de los planes y el valor del subsidio son diferentes y esto se indica

⁶ $C = M \cdot P + F \cdot A$ Donde C=Cargo Fijo Mensual M= Minutos del plan P=Precio por minuto F= supuesta financiación A = Supuesta tasa de interés (Tasa de Interés)



en el documento, por lo tanto cuando se obtiene un valor de P y/o A, se parte de un supuesto falso.

I.VIII. Costo financiero del subsidio o financiamiento de equipos terminales – Estimación con base en precios de referencia en mercados competitivos

“(…) Adicionalmente, el costo de los planes de voz es el mismo si se compra el equipo terminal con el proveedor o si se trae de Estados Unidos. Esto implica que los usuarios que traen su equipo terminal y lo activan con el proveedor incurren en un sobrecosto al tener que pagar el equivalente a la financiación a pesar de haberse beneficiado de la misma. Esto, naturalmente debería actuar como un desincentivo para adquirir el equipo terminal con el proveedor” (Negrilla fuera de texto)

Se reitera lo manifestado en los costos de referencia utilizados en las páginas de Internet de Estados Unidos, de otra parte si esto que afirma la CRC fuera cierto, el usuario no lo ve como un desincentivo toda vez que sigue adquiriendo los terminales con los PRSTM.

*“(…) El ejercicio desarrollado con base en precios de referencia del equipo terminales de páginas web en EEUU, permite evidenciar para la mayoría de los casos (equipos terminales, planes tarifarios y permanencias) que **no existe un subsidio por parte del proveedor hacia el usuario.** (…)”* (Negrilla fuera de texto)

En lo anteriormente transcrito, se evidencia un mensaje equivocado al usuario, por cuanto concluye su argumentación, fundada en premisas erradas, afirmando que los PRST no otorgan subsidios a los usuarios, lo cual no es cierto, y es fácilmente verificable en los estados financieros presentados y auditados de la compañía.

I.IX. Conclusiones del análisis del financiamiento de equipos terminales



I.IX.I. No todos los equipos están subsidiados

*"De acuerdo con los análisis de la presente sección se concluye que **no todos los equipos cuya venta esté sujeta a una cláusula de permanencia están subsidiados.** A los usuarios se les entrega un crédito por el equipo, amortizado (con intereses) con una porción de la cuota mensual pagada por el usuario durante el período cubierto por cláusula de permanencia."*
(Negrilla fuera de texto)

Se reitera que la metodología utilizada por la CRC no es la acertada y por lo tanto dicha conclusión carece de validez, así las cosas lo que ofrece Comcel es un SUBSIDIO de terminales y no se cobran intereses a los usuarios.

I.IX.II. Los resultados no reflejan la realidad

Sin perjuicio de lo anterior, la misma CRC establece que su estudio financiero no es un reflejo de la realidad:

*"(...)Es importante que los resultados de los ejercicios anteriores sean interpretados con cautela, **en la medida que los resultados obtenidos de tasas de interés dependen del nivel promedio de precios que se deriva del sistema de ecuaciones, por lo cual podrían no ser un reflejo de la realidad.** Sin embargo, es evidente que la venta conjunta de los equipos terminales con el servicio (suscripción a un plan tarifario) genera distorsiones en los precios tanto del terminal como del servicio de telefonía móvil."* (Negrilla fuera de texto)

Es contradictorio en sus afirmaciones, toda vez que reconoce que la metodología utilizada da unos resultados que no son un reflejo de la realidad, sin embargo concluye que las CPM generan una evidente distorsión del mercado.

I.IX.III. Tasa de interés elevada

*"(...) En la medida en que, para algunas combinaciones de equipos y planes la **tasa de interés implícita en la financiación de los primeros es sustancialmente elevada, el usuario podría obtener un crédito por el mismo en condiciones más favorables con el sistema financiero, tanto en***



términos de tasa como de plazo. Adicionalmente, aquellos que se ven atraídos por equipos de alta gama, que en el presente análisis se encontró, reciben una financiación subsidiada si escogen cláusulas de permanencia de mayor duración, no se percatan de estar pagando precios por minuto considerablemente más elevados que los pagados por usuarios con cláusulas de permanencia cortas. (Negrilla fuera de texto)

El cargo fijo no incluye el subsidio por el terminal, aunque si el contrato es terminado anticipadamente al vencimiento del mismo el usuario paga el subsidio remanente que es la diferencia entre el valor del subsidio total y lo que se ha amortizado.

Sin embargo, la conclusión de la CRC es totalmente desacertada e infundada, toda vez que afirma que las "tasas de interés" (que se reitera no existen), son más costosas que las del sistema financiero, , hecho que no sucede en el ámbito del subsidio de los operadores móviles.

I.X. Consulta a Usuarios

La consulta realizada a los usuarios el pasado mes de junio, es un claro ejemplo de que la muestra estadística está totalmente sesgada y por tanto la data no es estadísticamente representativas y mucho menos puede hacer parte del estudio objeto de análisis.

La muestra estadística es una muestra aleatoria que se obtiene con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas, así las cosas, el acceso de determinados usuarios a una consulta es una muestra estadística con sesgo de autoselección.

De otra parte, el cuestionario realizado se encontraba enfocado en que los usuarios respondieran no estar de acuerdo con la permanencia mínima, toda vez que no se informó en el cuestionario, las condiciones financieras en que adquirirían los usuarios los terminales sin cláusula de permanencia mínima.

Aunado a lo anterior, la CRC argumenta lo siguiente:

"(...) Por otra parte, la CRC procedió a realizar, en complemento a la consulta de usuarios publicada, un ejercicio de evidencia anecdótica a través de la

revisión de algunas Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) referentes a las cláusulas de permanencia mínima.” (Negrilla fuera de texto)

Es fundamental que un estudio serio que soporte una presunta distorsión del mercado, no se funde en evidencias anecdóticas.

I.XI. Conclusiones Documento Soporte - Estudio

1. Beneficio de las Cláusulas de Permanencia Mínima

No se ha demostrado por parte de la Comisión, que los usuarios puedan acceder a subsidios para adquirir terminales de alto costo, toda vez que las presuntas distorsiones, no se encuentran fundamentadas en estudios financieros y estadísticos sustentables.

2. Afectación del despliegue de 4G y acceso a terminales para los usuarios

Tal y como se mencionó al inicio del presente documento, el mercado de Internet móvil, no es un mercado maduro y por tanto no se puede argumentar que no se afectará el despliegue de 4G, teniendo en cuenta que esta nueva tecnología en el servicio móvil, no podrá penetrar en el mercado sin que los dispositivos que puedan utilizar dicha tecnología se hayan difundido previamente en el mercado.

3. Experiencias Internacionales

Las experiencias internacionales sobre la eliminación de permanencia mínima, son un claro ejemplo de que dichas cláusulas no deben ser eliminadas, puesto que en los dos países donde se prohibieron las cláusulas de permanencia Finlandia y Corea del Sur, tuvieron que eliminar dichas restricciones, por cuanto afectó la masificación de los terminales teniendo una directa consecuencia en el servicio.

Es claro que el mercado de Colombia, no es un mercado maduro que permita afrontar dicha prohibición, y las consecuencias serán funestas para la penetración del servicio.



4. Posición OCDE

El argumento esgrimido por la CRC sobre la posición de la OCDE en la eliminación de las CPM, carece de fundamento, toda vez que ningún país miembro contempla la prohibición mencionada, y por el contrario la recomendación de la OCDE, se enmarca en políticas de transparencia e información a los usuarios.

5. Leasing atípico

La propuesta de leasing dada por la Comisión, es desacertada en la medida en que tiene costos de financiación asociados que no se incluyen en los subsidios, de igual manera en las experiencias internacionales relacionadas, se evidencia que existe un cargo por terminación anticipada del contrato. La misma comisión reconoce que dicha modalidad contractual encarecerá el servicio al usuario.

De otra parte, no es una propuesta que beneficie al usuario, dados los costos de financiación asociados, aunado a que es necesario revisar si los PRSTM tengan permitido este alcance, teniendo en cuenta su objeto económico.

6. *Benchmark* internacional de precios de equipos terminales

El *benchmark* utilizado para precios terminales, debe utilizar precios comparables, la fuente de páginas de Internet no se ajusta a la realidad del mercado y por tanto no es válida dentro del estudio que se analiza.

7. Estimación e márgenes de ganancia o subsidio de terminales

La metodología de la Comisión no se encuentra acorde con la realidad del mercado, por lo que es totalmente imprecisa y distorsionada, cuando los estados financieros de la compañía, evidencian valores diferentes a los arrojados por el estudio objeto de comentarios.



La fuente de la información es imprecisa y subjetiva, al utilizar datos estadísticos desacertados que arroja resultados distorsionados de la realidad del mercado.

8. Costo financiero del subsidio o financiamiento de equipos terminales

Se reitera lo manifestado en los costos de referencia utilizados en las páginas de Internet de Estados Unidos, así la cosas, todo el proceso metodológico utilizado es errado, por cuanto parte de premisas y fuentes erradas.

9. Aumento el mercado negro de Terminales Hurtados

La Comisión hace una referencia general, manifestando que poco a poco los comercializadores informales han ido adquiriendo la autorización para comercializar terminales móviles, sin embargo no da una respuesta definitiva respecto a los comentarios realizados por COMCEL en la consulta pasada, en lo relacionado con el impacto que se tendrá en el mercado negro de los terminales. Una vez se eliminen las CPM, no existirán subsidios y por tanto el acceso a estos terminales será más oneroso, lo que incentivará el mercado negro de terminales hurtados, a precios más asequibles a los usuarios.

II. COMENTARIOS PARTICULARES AL PROYECTO DE ACTO ADMINISTRATIVO

Sin perjuicio de los comentarios anteriores, entendemos que no se encuentra justificada la presunta distorsión del mercado que pretende eliminar las CPM, razón por la cual dichas modificaciones no deben realizarse.

Ahora bien, el proyecto hace dos propuestas dependiendo si el usuario desea portabilidad numérica y otra cuando no:



II.I. Transitorio. Solicitud de cambio de proveedor sin portación numérica y cuando medie cláusula de permanencia mínima – Artículo 17b.

*“Ante la solicitud de un usuario para la terminación del contrato de prestación de servicios de comunicaciones móviles que éste presente ante su proveedor, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, respecto de los contratos sujetos a cláusula de permanencia mínima vigentes a la fecha de expedición de la resolución que adiciona el presente artículo, el proveedor no podrá oponerse a que el usuario decida terminar su contrato en las condiciones previstas en la regulación **ni podrá oponerse a que el nuevo proveedor que elija el usuario pague los valores asociados a la terminación anticipada, subrogándose en los derechos del proveedor en los términos del numeral 5 del artículo 1668 del Código Civil.***

*Así, el nuevo proveedor de servicios de comunicaciones móviles que elija el usuario, **podrá ofrecer al mismo la posibilidad de pagar por él, al proveedor con el cual el usuario desea terminar el contrato, los valores asociados a la terminación anticipada de éste, subrogándose en los derechos del proveedor con el cual el usuario desea terminar dicho contrato, en iguales condiciones en las que se estaba ejecutando la cláusula de permanencia mínima con tal proveedor.***

No obstante, si el usuario que solicita la terminación del contrato quiere efectuar el pago asociado a la terminación anticipada al proveedor con el cual desea terminar el contrato, le aplicarán las reglas previstas en el artículo 66 de la presente resolución.” (Negrilla fuera de texto)

En la pasada consulta del mes de junio, se aclaró que los PRSTM no estábamos autorizados para realizar compra de cartera, aspecto que pareció entender la comisión, sin embargo la subrogación propuesta en el presente artículo es claramente una compra de cartera, con el nombre de subrogación.

De otra parte, no existe un procedimiento por parte de la Comisión sobre cómo se va a ejecutar dicha “subrogación”, existiendo grandes vacíos en relación con dicho proceso de pago, aspectos que son fundamentales para analizar impactos y para realizar procesos de implementación.



No es claro, como paga el usuario al operador que se responsabilizó por la deuda del consumidor. Esta medida con estos vacíos puede generar un carrusel, donde el usuario podría ir de operador en operador sin pagar cláusulas de permanencia mínima.

Así mismo, establece el artículo que el proveedor que subroga lo deberá hacer en iguales condiciones en las que se estaba ejecutando la cláusula de permanencia mínima por parte del otro proveedor, sobre el particular es pertinente aclarar que las condiciones que realiza cada proveedor sobre el subsidio de terminal, son diferentes y obedecen a estudios de mercado y financieros acordes a cada compañía. Así las cosas, pretender que sea una política única para todos los proveedores, va en contra de la libertad de empresa y de la realidad del mercado.

Es pertinente que la Comisión aclare, como se realizará la entrega de la información asociada a la permanencia mínima, que se enmarca dentro del ámbito de datos personales y financieros de los usuarios.

Toda la base de datos que contiene esta información es confidencial, y se encuentra protegida por la Ley 1581 de 2012, en este evento el usuario no ha dado la autorización para que su información sea compartida entre operadores, máxime cuando se refiere a información financiera cuyo derecho de habeas data se encuentra protegido dentro del marco de la Ley 1266 de 2009.

De otra parte, es necesario que la CRC contemple que dicha información es considerada un secreto empresarial conforme lo dispuesto en la Decisión de la CAN 486 de 2000 artículo 260:

*“Se considerará como secreto empresarial cualquier información no divulgada que una persona natural o jurídica legítimamente posea, **que pueda usarse en alguna actividad productiva, industrial o comercial**, y que sea susceptible de transmitirse a un tercero, en la medida que dicha información sea:*

- a) **Secreta, en el sentido que como conjunto o en la configuración y reunión precisa de sus componentes, no sea generalmente conocida ni fácilmente accesible por quienes se encuentran en los círculos que normalmente manejan la información respectiva;***
- b) **Tenga un valor comercial por ser secreta;***



- c) *Haya sido objeto de medidas razonables tomadas por su legítimo poseedor para mantenerla secreta.*

La información de un secreto empresarial podrá estar referida a la naturaleza, características o finalidades de los productos; a los métodos o procesos de producción; o, a los medios o formas de distribución o comercialización de productos o prestación de servicios.” (Negrilla fuera de texto).

II.II. Transitorio. Solicitud de Portación numérica cuando medie cláusula de permanencia mínima – Artículo 17c

“Ante la solicitud de portación del número presentada por el usuario ante el Proveedor Receptor (definido en el artículo 9 de la presente resolución), a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, respecto de los contratos de servicios de comunicaciones móviles sujetos a cláusula de permanencia mínima vigentes a la fecha de expedición de la resolución que adiciona el presente artículo, el Proveedor Donante (definido en el artículo 9 de la presente resolución) no podrá oponerse a que el usuario decida terminar su contrato en las condiciones previstas en la regulación, ni podrá oponerse a que el Proveedor Receptor pague por el usuario los valores asociados a la terminación anticipada, subrogándose en los derechos del Proveedor Donante con el cual el usuario desea terminar el contrato, en los términos del numeral 5 del artículo 1668 del Código Civil.

El Proveedor Receptor, deberá ofrecer al usuario que solicita la portación las siguientes alternativas: i) la posibilidad de pagar por él los valores asociados a la terminación anticipada subrogándose en los derechos del Proveedor Donante en las mismas condiciones en las que se estaba ejecutando la cláusula de permanencia mínima con el Proveedor Donante o, ii) la posibilidad que tiene el usuario de pagar al Proveedor Donante los valores asociados a la terminación anticipada. El deber de información inmediatamente señalado deberá cumplirse por parte del Proveedor Receptor antes de iniciarse el proceso de portación, indicando de manera expresa que la subrogación de los derechos del Proveedor Donante, procederá únicamente cuando el proceso de portación haya sido exitoso y se



hubiera realizado la ventana 14 de cambio de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 14 de la Resolución 2355 de 2010.” (Negrilla fuera de texto)

En este evento debemos manifestar que el operador receptor no puede quedar obligado a ofrecer el pago por el usuario que realiza la portación. Sin perjuicio de los comentarios antes presentados respecto de la improcedencia de la compra de cartera, consideramos que debe ser potestativo del Operador Receptor evaluar la conveniencia de ofrecer la posibilidad de pagar los valores adeudados por el usuario, sin que puede erigirse en una obligación. De lo contrario se afectaría el principio de libertad de empresa, en la medida que como proveedor es obligatorio subrogar una obligación adquirida por otro proveedor en unas condiciones financieras y comerciales desconocidas.

De otra parte, se reitera que no existe procedimiento respecto a este proceso, dejando un vacío normativo que afectará claramente las relaciones entre los proveedores, por cuanto no existen lineamientos respecto de aspectos fundamentales como el pago entre proveedores, entrega de información asociada al usuario etc.

II.III. Modificar el artículo 1 de la Resolución CRC 2355 de 2010, Proceso de Portación – Artículo 8

“ARTÍCULO 8. Modificar el artículo 14 de la Resolución CRC 2355 de 2010, el cual quedará de la siguiente manera:

Al inicio del Proceso de Portación, el Proveedor Receptor informará al usuario su derecho a pagar la suma asociada a la terminación anticipada bien sea de manera directa al Proveedor Donante o cuando el Proveedor Receptor lo haga por él, quien en este último caso se subroga frente a los derechos que el Proveedor Donante tiene de perseguir la suma asociada a la terminación anticipada del contrato frente a su usuario, en los términos del artículo 17c de la Resolución CRC 3066 de 2011”

Es pertinente que la CRC tome en consideración, que para que el proveedor receptor pueda informar al cliente el saldo de su cláusula



pendiente en el operador donante, deberá existir un acuerdo entre los operadores e incluir un desarrollo entre el ABD y los sistemas internos para poder suministrar el saldo a cancelar y la forma de pago ya sea por subrogación o directamente por el cliente, procedimiento que no se encuentra contemplado en la regulación.

“PARÁGRAFO 1. Todas aquéllas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para el día hábil en la presente resolución, se entenderán presentadas en el día hábil siguiente. En todo caso, el tiempo de portación no podrá superar los plazos contemplados en la presente resolución.”

Para poder suministrar y acordar la forma de pago con el usuario, se requiere un segundo contacto, por lo tanto no es factible mantener el tiempo de **3 días hábiles establecidos actualmente**. En casos de subrogación deberá existir:

- Plazo más amplio que permita realizar dicho proceso.
- Acuerdo de pago con el cliente
- Acuerdo de conciliación entre operadores.
- Establecer parámetros de saldos y acuerdo del valor a cancelar entre el momento en que se hace la solicitud y la fecha de la ventana de cambio.
- Por lo tanto la conciliación con los otros operadores deberá tener un valor inicial del saldo del cliente el cual será informado en la solicitud de portación y un segundo valor que puede ser el mismo o variar de acuerdo a la fecha en que el cliente realizo su portación.

De acuerdo al contrato celebrado entre los operadores y el ABD, este último deberá contemplar los cambios requeridos en el proceso por la CRC, pero se deberá solicitar mediante CDC y acordar los tiempos de desarrollo para la implementación de los cambios pretendidos en el presente proyecto.



Todos estos, son aspectos fundamentales que no ha tomado en consideración el regulador al momento de realizar la propuesta.

De igual manera, dicha propuesta debe enmarcarse dentro de los lineamientos legalmente establecidos para el manejo de las bases de datos, toda vez que el proceso actual de portabilidad, no implica la compartición de información confidencial como lo induce la propuesta.

II.IV. Tiempo de implementación

El proyecto no establece tiempo de implementación, sino que entra a regir a partir de su expedición, sin embargo no contempla un procedimiento claro que permita realizar dicha implementación.

De otra parte existen inconvenientes técnicos como los anteriormente enunciados que imposibilitan su implementación inmediata.

La separación de contratos implicará necesariamente modificar los sistemas actuales de activaciones, toda vez que implican procesos y desarrollos que pueden tardar alrededor de doce (12) meses.

Estos desarrollos impactan el sistema de facturación, por cuanto todo el sistema de facturación se encuentra ligado a la adquisición de una línea. En el evento en que se dé la separación de contratos, se deberán realizar los desarrollos técnicos, para lo que se requiere vincular al proveedor, un proceso que tarda más de doce (12) meses.

Así mismo, los procesos de subrogación de deuda no existen en los sistemas de gestión de clientes y facturación, por lo que tendrían que hacerse modificaciones o desarrollar módulos que alineados con las condiciones comerciales y gestión de saldos en mora, cumplan con este requerimiento.

Finalmente tal y como se ha manifestado, las cláusulas de permanencia mínima han demostrado ser la forma más acertada para adquirir terminales a bajo costo, permitiéndole masificar el uso de Internet y minimizando el impacto del hurto de terminales.

El estudio financiero realizado por la CRC no cuenta con soportes estadísticos serios y con fuentes reales, que le permita concluir que las CPM generan una distorsión en el mercado y por tanto deban ser eliminadas.



En virtud de lo anteriormente expuesto, se exponen los comentarios, esperando que sean analizados en su totalidad dentro del proceso que se adelanta.

Cordial saludo,



SANTIAGO PARDO FAJARDO

Vicepresidente re Asuntos Regulatorios y Relaciones Institucionales