



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

Bogotá D.C., 29 de noviembre de 2013.

**GAR-421/2013**  
**CECO: 0040**

Doctor  
**CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR**  
Director Ejecutivo  
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**  
Calle 59 a bis. No. 5 - 53 Edificio LINK Siete Sesenta  
Ciudad

**Asunto:** Comentarios al proyecto “*Por la cual se regula el establecimiento de cláusulas de permanencia mínima dentro de los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones móviles, y se dictan otras disposiciones*”.

Respetado doctor Márquez,

De la manera más respetuosa y encontrándonos dentro del término previsto para ello, la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P. se permite remitir sus comentarios sobre el proyecto del asunto, de la siguiente manera:

En primer lugar, presentaremos algunos argumentos a nivel general y posteriormente haremos comentarios particulares al proyecto de resolución.

ETB resalta la conveniencia en la expedición de normas que abarquen temas tan importantes y sensibles para los usuarios, toda vez que es la satisfacción de los éstos el fin último de la prestación de los servicios por parte de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones, por lo que destacamos el especial y serio interés de la CRC en su abordaje.

Es preciso iniciar indicando que sin bien la financiación o subsidio de equipos terminales contribuyeron a la masificación de los servicios móviles y contribuirán a la penetración de internet móvil, no podemos olvidar que esta situación menoscaba el derecho que tienen los



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

usuarios de elegir y cambiar libremente a su proveedor, debido a los altos costos que debe soportar, por lo que prefieren continuar con la misma situación que imposibilita una competencia ideal en la prestación de los servicios móviles, dificultando el surgimiento y la permanencia de nuevos actores en este mercado.

Tal como lo reseña el documento soporte, la tendencia a nivel europeo es la eliminación de compromisos de permanencia en los contratos de prestación de servicios móviles y la adopción de políticas comerciales atractivas que le permiten al usuario desvincularse de su proveedor actual. Tal es el caso de España, en donde varios de los proveedores de servicios móviles con el fin de obtener usuarios, eliminan de sus condiciones contractuales los compromisos de permanencia y le devuelven al usuario a través de servicios lo que éste pagó por concepto de penalización en el caso de que estos hayan terminado anticipadamente su relación contractual con su antiguo operador<sup>1</sup>.

En tal sentido, las modificaciones que pretende adoptar la CRC con la expedición de esta Resolución, sin duda dinamizarán el mercado de la telefonía móvil en Colombia y serán de gran beneficio tanto para los usuarios, como para la nuevos proveedores de servicios - más aún cuando existe una penetración de éste servicio de más de un 100%-, dado que les permitirá a estos últimos conquistar con mayor facilidad a sus clientes, al tiempo que posibilitará que los usuarios cuenten con una mayor garantía en escoger libremente a su proveedor.

De conformidad con lo anterior, respaldamos la propuesta presentada por la CRC, y en ese sentido consideramos conveniente separar del contrato de prestación de servicios móviles del contrato de compraventa de equipos terminales móviles, en la medida que estas nuevas condiciones permitirán que la vinculación de un usuario con un proveedor de servicios móviles no esté supeditada a la adquisición de un equipo terminal a un precio bajo - situación que distorsiona los precios de los servicios móviles-, sino a la satisfacción de una necesidad a través de la prestación de servicios de calidad.

---

<sup>1</sup> A modo de ejemplo el operador Jazztel de España promociona en su página web, planes de telefonía móvil con minutos ilimitados y 1 Gb de navegación por 10 € por contratar el servicio de ADSL, sin compromisos de permanencia, y en evento de que un usuario tenga compromiso de permanencia con otro proveedor, Jazztel le devuelve el valor que usuario pagó por concepto de penalización.

<http://ofertonjazztel.soloaqui.es/?tsource=dm101&partnerid=2ebe76506486ad4d6de26e884>



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

Con ello, la competencia de este sector se trasladará del valor de los equipos terminales a la prestación de los servicios, dado que esta prestación se realizará sujeción a ninguna condición más que a la calidad misma.

Asimismo, la medida a adoptar será más transparente para el usuario, dado que conocerá lo que realmente paga por concepto de la prestación del servicio móvil y lo que paga por su equipo terminal, lo que le permitirá poder hacer abonos a lo que adeuda por su equipo e incluso podrá pagar la totalidad de su deuda independiente del valor mensual de su plan de servicios, contrario a lo que ocurre en la actualidad en donde el usuario luego de haber superado el tiempo de permanencia mínima y haber cubierto la totalidad del valor del equipo terminal, sigue con una valor mensual por concepto de los servicios prestados igual a la que tenía en el momento de estar vigente la permanencia mínima.

Ahora bien, como se demuestra en el documento soporte (página 44) es evidente el incremento en la importación de los equipos de celulares, lo que implica que muchos de los usuarios de servicios móviles acudan a estos comercializadores para adquirir su terminal sin necesidad de suscribir una cláusula de permanencia mínima, por lo que sumado al poco número de equipos terminales móviles que son vendidos por parte de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles con compromiso de permanencia mínima, se ha de concluir que la medida propuesta por la CRC no tendrá efecto negativo en los usuarios, mas aun cuando éstos tendrán la absoluta libertad en decidir si quieren un equipo terminal financiado.

En virtud de lo precedentemente señalado procedemos a realizar los comentarios específicos sobre el articulado del proyecto.

Sin perjuicio de los comentarios generales, es conveniente que la CRC defina y aclare los siguientes aspectos:

- a. El Artículo 1 del proyecto de Resolución se titula "*Adicionar el parágrafo 3 del artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera*", no obstante, la modificación no sólo pretende adicionar un nuevo parágrafo, sino que también adiciona un primer inciso, por lo que se sugiere cambiar su título.
- b. La Resolución CRC 3066 de 2011, contempla los elementos que tendrá la factura, por lo anterior, surge la inquietud de si en la factura por concepto de servicios móviles se incluirán los costos asociados a la financiación o subsidio de equipos terminales. Si bien en el documento soporte se observa que la intención de la CRC es que exista



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

una única factura con cobros discriminados o separados por concepto del servicio y por concepto del costo del terminal móvil como consecuencia del contrato de compraventa, es pertinente que la CRC aclare este tema, definiendo si los costos asociados al terminal serán considerados como categoría especial de costos y por tal razón, podrán los usuarios efectuar de manera independiente su pago.

En concordancia con lo anterior, es necesario que la Resolución en cuestión defina los efectos en caso de incumpliendo de las obligaciones previstas en el contrato de compraventa de equipos de terminales móviles, más aún que por tratarse de un contrato independiente del contrato de servicios móviles sus partes pueden ser diferentes.

- c. El proyecto de Resolución contempla la inclusión de un nuevo párrafo en el Artículo 17 de la Resolución CRC 3066 de 2011, así:

*"PARÁGRAFO 3. En la contratación de los servicios de comunicaciones móviles, únicamente pueden establecerse cláusulas de permanencia mínima cuando se ofrezcan tarifas especiales que impliquen un descuento sustancial al usuario, para lo cual deberá darse cabal cumplimiento a las reglas del presente artículo."*

Sobre este tema es conveniente que la CRC aproveche la oportunidad para definir específicamente qué se entiende por "tarifas especiales", toda vez que el concepto de "**descuento sustancial**" resulta ser demasiado subjetivo y por ende no responde a unos criterios claros, y dependerá de la percepción de los usuarios. Por tal razón, y a efectos de evitar interpretaciones contrarias por parte los proveedores, usuarios y organismos de control se sugiere llenar de contenido esta expresión.

- d. Por otra parte, en la medida que el proyecto de Resolución objeto de comentarios define nuevas condiciones respecto a las cláusulas de permanencia mínima, es necesaria la revisión de la definición sobre Cláusula de Permanencia Mínima que trae el artículo 9 de la Resolución CRC 3066 de 2011, y que dispone:

**"Cláusula de permanencia mínima:** Estipulación contractual que se pacta por una vez al inicio del contrato, en los casos expresamente admitidos por la regulación, por medio de la cual el usuario que celebra el contrato, se obliga a no terminar anticipadamente su contrato, so pena de tener que pagar los valores que para tales efectos se hayan pactado en el contrato, los cuales en ningún caso se constituirán en

*multas o sanciones. El periodo de permanencia mínima no podrá ser superior a un año, salvo las excepciones previstas en el artículo 17 de la presente resolución."*

Ahora bien, si se llegase a adoptar una única factura que incluya los costos asociados al financiamiento o subsidio de equipos terminales y los propios de la prestación del servicio, es necesaria la modificación de la definición de factura de la Resolución 3066 de 2011, toda vez, que esta definición<sup>2</sup> hace referencia a los costos que se dan con ocasión a la ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones.

e. Respecto a la inclusión del artículo 17d en el que se dispone que:

**"ARTÍCULO 17d. PROHIBICIÓN DE ESTABLECER ACUERDOS DE EXCLUSIVIDAD.** *En consonancia con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 256 de 1996, se constituye en un acto de competencia desleal que los proveedores de servicios de comunicaciones móviles pacten con los fabricantes de equipos terminales móviles en los contratos de suministro de dichos equipos cláusulas de exclusividad, cuando dichas cláusulas tengan por objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado, o monopolizar la distribución de estos productos".*

Por su parte, el artículo 19 de la Ley 256 de 1996, prevé:

**"ARTÍCULO 19. PACTOS DESLEALES DE EXCLUSIVIDAD.** *Se considera desleal pactar en los contratos de suministro cláusulas de exclusividad, cuando dichas cláusulas tengan por objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado, o monopolizar la distribución de productos o servicios, excepto las industrias licoreras mientras éstas sean de propiedad de los entes territoriales."*

Como se observa del artículo 17D propuesto en el proyecto de Resolución, éste constituye una copia fútil e innecesaria, en razón a que ya la Ley define como desleal el hecho de pactar en los contratos de suministro cláusulas de exclusividad cuando

---

<sup>2</sup> **"Factura:** Documento impreso o por medio electrónico que los proveedores de servicios de comunicaciones entregan al usuario con el lleno de los requisitos legales, **por causa del consumo y demás bienes y servicios contratados por el usuario en ejecución del contrato de prestación de servicios de comunicaciones**, que en todo caso debe reflejar las condiciones comerciales pactadas con el proveedor". (Negrilla fuera del texto).



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

dichas cláusulas tengan por objeto o como efecto, restringir el acceso de los competidores al mercado, o monopolizar la distribución de productos o servicios.

Así, sumado a lo innecesario que resulta la inclusión del artículo, éste puede además generar un tipo de prejuizgamiento, toda vez que el proyecto de Resolución por sí mismo califica como un acto de competencia desleal las cláusulas de exclusividad que pacten los proveedores de servicios de comunicaciones móviles con los fabricantes de los equipos terminales. Si bien no existe una prohibición legal de firmar acuerdos de exclusividad, éste será desleal cuando se comprueben las condiciones previstas en la Ley (restringa el acceso de los competidores al mercado, o monopolice la distribución de productos o servicios), y le corresponderá sólo a la autoridad nacional de competencia – Superintendencia de Industria y Comercio-, determinar si la cláusula de exclusividad que se pacte entre los proveedores de servicios de comunicaciones móviles con fabricantes de equipos terminales en los contratos de suministro, resulta ser o no un acto de competencia desleal.

Adicional a lo anterior, la inclusión del artículo 17D en la Resolución CRC 3066 de 2011 –Resolución que pretende modificar el proyecto objeto de comentarios-, no responde al ámbito de aplicación de la misma, en la medida además que el artículo propuesto no tiene relación alguna con las condiciones del contrato de prestación de servicios de comunicaciones que se pactan entre los usuarios de éstos servicios y los proveedores de servicios de comunicaciones, por lo que rompe unidad de materia.

Por las razones expuestas sugerimos su eliminación.

- f. La observancia del Estatuto al Consumidor –Ley1480 de 2011- en las nuevas condiciones sobre la cláusulas de permanencia mínima:

Resulta de suma importancia que las condiciones de la financiación que se determinarán en los contratos de compraventa de equipos terminales móviles - cuando sea el proveedor o no el que defina las condiciones de financiación- se establezcan conforme a las reglas previstas en el Capítulo IV de la Ley 1480 de 2011- Estatuto del Consumidor-, que se refiere a las reglas aplicables a las operaciones mediante los sistemas de financiación<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> CAPÍTULO IV.  
**DE LAS OPERACIONES MEDIANTE SISTEMAS DE FINANCIACIÓN.**



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

Asimismo, otros de los aspectos que cobra importancia en las nuevas condiciones de financiamiento y subsidio del equipo terminas, es el tema de la garantía, ya que al separar el contrato de compraventa del contrato de prestación del servicio, debe quedar claro que la todo lo relacionado con el equipo terminal, -entre ellos las garantías- no se registrarán por el régimen de protección de los derechos de los usuarios, y en tal sentido, a efectos de no desprotege al usuario en este aspecto tan sensible, se sugiere tener en cuenta las disposiciones previstas en la Capítulo 1 del Título III Ley 1480 de 2011, el cual trata de la obligación cargo de todo productor y/o proveedor de responder por la calidad, idoneidad, seguridad y el buen estado y funcionamiento de los productos.

g. Respecto a las modificaciones de la Resolución CRC 2355 de 2010.

Finalmente, en relación con las modificaciones a la Resolución CRC 2355 de 2010, las mismas se consideran apropiadas ya que se definen nuevas condiciones que facilitarán la portabilidad numérica en beneficio de los propios usuarios, toda vez, que agiliza el proceso de portabilidad y facilita a los operadores móviles entrantes

---

**ARTÍCULO 45. ESTIPULACIONES ESPECIALES.** En las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y en los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, se deberá:

1. Informar al consumidor, al momento de celebrarse el respectivo contrato, de forma íntegra y clara, el monto a financiar, interés remuneratorio y, en su caso el moratorio, en términos de tasa efectiva anual que se aplique sobre el monto financiado, el sistema de liquidación utilizado, la periodicidad de los pagos, el número de las cuotas y el monto de la cuota que deberá pagarse periódicamente.
2. Fijar las tasas de interés que seguirán las reglas generales, y les serán aplicables los límites legales;
3. Liquidar si es del caso los intereses moratorios únicamente sobre las cuotas atrasadas;
4. En caso que se cobren estudios de crédito, seguros, garantías o cualquier otro concepto adicional al precio, deberá informarse de ello al consumidor en la misma forma que se anuncia el precio.

**PARÁGRAFO 1.** Las disposiciones relacionadas con operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular, y con contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en el que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación, deberán ser reglamentadas por el Gobierno Nacional.

**PARÁGRAFO 2.** El número de cuotas de pago de un crédito de consumo debe ser pactado de común acuerdo con el consumidor. Queda prohibida cualquier disposición contractual que obligue al consumidor a la financiación de créditos por un mínimo de cuotas de pago.



Carrera 7 No 20 – 99 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Conmutador: 242 2000  
NIT. 899.999.115-8

conquistar a nuevos usuarios, lo que promoverá la competencia y garantizará la prestación de servicios de calidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si bien la portabilidad numérica es un derecho de los usuarios de los servicios de comunicaciones, es también importante que el regulador refuerce mediante su regulación los mecanismos con los que cuentan los proveedores de servicios de comunicaciones para perseguir las deudas o cargos que el usuario post-pago tenga pendiente, pues si bien la portabilidad permite al usuario que se desvincule de su proveedor y se lleve su número, no hay ninguna forma efectiva y sencilla que permita a los proveedores hacerle seguimiento a la deuda aún pendiente y exigible.

Esperamos que nuestros comentarios contribuyan positivamente en la regulación de cláusulas de permanencia mínima dentro de los contratos para la prestación de servicios de comunicaciones móviles.

Cordial saludo,

**PAULA GUERRA TÁMARA**

**Gerente (E)**

**Gerencia de Asuntos Regulatorios**

**Vicepresidencia de Estrategia y Desarrollo de Negocios**

Elaboró: Ángela Estrada Ortiz – Gerencia de Asuntos Regulatorios

Revisó: Paula Guerra Támara – Gerencia de Asuntos Regulatorios