

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RADICACION: 24-167462- -0-0

FECHA: 2024-04-15

DEPENDENCIA: 12 GRUPO DE

15:03:59

TRABAJO DE REGULACIÓN

EVENTO: SIN EVENTO

TRAMITE: 334 REMISIINFORMA

FOLIOS: 2

ACTUACION: 425 REMISIONIFORMACI

Bogotá, D.C.

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

medidasserviciosmovilesfase2@crcom.gov.co

Asunto: Comentarios de la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** al documento elaborado por la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** (en adelante, **CRC**), denominado “*Revisión de medidas regulatorias aplicables a servicios móviles - Fase 2*” (en adelante, el “*documento*”).

Respetados Señores:

Esta Superintendencia realiza un seguimiento permanente a los proyectos normativos y demás documentos con incidencia en las funciones¹ que constitución y legalmente le han sido asignadas. En ese orden de ideas, y después de haber adelantado la revisión del documento referido en el asunto, consideramos necesario presentar las siguientes observaciones y recomendaciones:

Para empezar, es preciso recordar que en el ámbito de la Ley 1480 de 2011², la escogencia de producto y proveedor constituye un derecho en cabeza de los consumidores, el cual se traduce en la posibilidad de elegir libremente bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades³. Esto, aunado al acceso a una información adecuada —caracterizada por ser completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea⁴—, permite a los usuarios (o consumidores) la toma decisiones responsables y alineadas con sus intereses o prioridades.

Al respecto, el documento en cuestión corresponde a un estudio a partir del cual se analiza la posibilidad de modificar la normativa vigente⁵. Ahora bien, desde la perspectiva de esta Superintendencia, las reflexiones que se hacen en torno al sentido y alcance de las cláusulas de permanencia relacionadas con “*las ofertas conjuntas que involucran servicios móviles y fijos, o, respecto a los paquetes de servicios móviles y fijos*”, podrían redundar en propuestas dirigidas a fortalecer de los derechos de libre elección e información de los usuarios o consumidores.

Dicho de otra manera, la medida analizada por la **CRC** supondría a los operadores de telefonía móvil la obligación de brindar más información sobre los productos ofertados —esto en relación con las cláusulas de permanencia, según se indica en líneas anteriores—, en favor de los consumidores. Lo

¹ Según se encuentra dispuesto en el Decreto 4886 de 2011 y demás disposiciones concordantes.

² Norma que, sin perjuicio de lo previsto en la Ley 1341 de 2009 y la Resolución CRC 5050 de 2016, tiene aplicación suplementaria respecto de aquellos asuntos en materia de consumo que no se encuentran previstos en regímenes especiales.

³ En concreto, el derecho de elección se encuentra previsto en el numeral 1.7. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.

⁴ En particular, el acceso a una información adecuada como derecho en cabeza de los consumidores, tiene un importante desarrollo en la Ley 1480 2011, de la cual vale destacar, entre otras disposiciones, el numeral 2 del artículo 1, el numeral 1.3. del artículo 3, el numeral 7 del artículo 5 y el Capítulo Único del Título V.

⁵ Régimen de Protección de los derechos de los usuarios de servicios de comunicaciones (RPU) de la Resolución CRC 5050 de 2016.

cual le brindaría a estos últimos, mayores garantías de transparencia al momento de elegir un producto, en tanto se tiene un mayor conocimiento del mismo.

No obstante, se recomienda que al momento de elaborarse el proyecto de regulación se precise de manera clara y detallada: **(i)** la forma en que podrá ofrecerse y pactarse la cláusula de permanencia mínima en los contratos y; **(ii)** los productos respecto de los cuales procedería —en principio, esto estaría relacionado con los servicios fijos que hagan parte del paquete o la oferta conjunta de servicios móviles y fijos—.

Otro derecho en cabeza de usuarios o consumidores que involucra el documento bajo estudio es el relacionado con la recepción de los bienes y servicios en condiciones deseables de calidad⁶, conforme a lo ofrecido o informado, e incluso, bajo las condiciones habituales del mercado.

En este orden de ideas, la propuesta de modificar el régimen de acceso, uso e interconexión en los acuerdos de provisión de roaming automático nacional (**RAN**) realizados entre el proveedor de red visitada (**PRV**) y los proveedores de red de origen (**PRO**) —a efectos de establecer una herramienta adicional que facilite la medición y comparación de la calidad de los servicios móviles— es una alternativa que podría fortalecer el derecho en comento, pues contribuye al bienestar general de los usuarios o consumidores; fin último del régimen de protección previsto, entre otras disposiciones, en las Leyes 1341 de 2009 y 1480 de 2011.

Finalmente, consideramos que el eventual proyecto regulatorio, resultante del análisis referido en el asunto, podría tener incidencia en la libre competencia económica —en cuanto a la finalidad de resolver situaciones asociadas al problema identificado como “ausencia de competencia efectiva en el mercado relevante minorista”, así como las alternativas regulatorias planteadas acerca de “[c]áusulas de permanencia en los paquetes (...)” y “[p]ráticas de recuperación de clientes (...) que limitan los efectos de la [p]ortabilidad [n]umérica [m]óvil”, entre otros aspectos— y, por consiguiente, agradecemos atender el procedimiento establecido para ello en el Capítulo 30 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (esto corresponde a los artículos 2.2.2.30.1. y subsiguientes de la norma compilatoria); a efectos de valorar la pertinencia o no, de solicitar concepto de abogacía de la competencia ante esta Entidad.

Con todo lo anterior, esperamos contribuir al enriquecimiento de tan importante iniciativa, quedando a disposición para resolver cualquier inquietud relacionada con el particular.

Cordialmente,



GABRIEL TURBAY VELANDIA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: David Mancera/ Adonia Aroca
Revisó: María Carolina Ramírez García/ Héctor Barragán
Aprobó: Gabriel Turbay

⁶ En concreto, el derecho a recibir productos de calidad se encuentra previsto en el numeral 1.1. del artículo 3 de la Ley 1480 de 2011.