

Bogotá D.C, 21 de abril de 2015

Honorables Representantes
Comisión Sexta Cámara de Representantes

JAIME LOZADA POLANCO
ALFREDO APE CUELLO
INES CECILIA LOPEZ FLÓREZ
CIRO RODRIGUEZ RODRÍGUEZ

Asunto: Comentarios al Proyecto de Ley Nro. 161 de 2014 Cámara “Por medio de la cual se dictan normas en materia de saldos no consumidos en telefonía móvil”

Honorables Representantes:

La empresa Tigo – Une, realiza una labor permanente de análisis y acompañamiento a los proyectos de ley relacionados con telecomunicaciones en el Congreso de la República, por tal razón, con todo respeto y en aras de contribuir a la discusión del proyecto citado en el asunto, presentamos nuestros comentarios.

En primer lugar, consideramos de vital importancia tener en cuenta el concepto radicado 201520018 rendido por el Director Ejecutivo de la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones - CRC, Doctor Juan Manuel Wilches Durán, frente a cada uno de los artículos propuestos en el proyecto. En el documento se explican los estudios realizados para la definición de la regulación respecto del tema, la reglamentación vigente y los posibles efectos de las medidas propuestas en el Proyecto de Ley 161 de 2014 Cámara.

Señala la CRC, con fundamento en el estudio realizado en 2011 “**análisis del consumo de telefonía móvil**”, que determinó que las medidas en torno a la duración y a la información impactan a un mayor de número de usuarios, expidió la Resolución Nro. 3066 de 2011, que posteriormente fue modificada por la Resolución Nro. 4040 de 2012: “**Por la cual se establecen el régimen integral de protección de derechos de los usuarios de servicio de comunicaciones**”. En el citado documento se determinó que la vigencia de las recargas PREPAGO son de al menos 60 días, y los saldos no consumidos posteriores a la vigencia pueden mantenerse hasta 30 días más y reactivarse con una nueva recarga. “**De ésta manera se protege de manera directa a la gran mayoría de los usuarios de servicios móviles en el país, aproximadamente el 85% de la base de usuarios actuales**” (negrilla nuestra)

En cuanto a la modalidad POSPAGO, afirma la CRC, que la misma Resolución 3066 de 2011, modificada por la Resolución 4444 de 2014, eliminó las cláusulas de permanencia mínima en los contratos de servicios móviles, de esta manera dotó de flexibilidad y poder al usuario de cara a las condiciones de oferta del mercado. Es así como en la actualidad los proveedores de telefonía celular ofrecen múltiples planes de servicios y el usuario está en la posibilidad de seleccionar el plan que más se ajuste con sus requerimientos. En el caso en que el usuario escoja un plan que desborde su promedio de gasto, bien puede ajustar el plan a sus necesidades sin lugar a multas en virtud a que hoy están eliminadas las cláusulas de permanencia mínima por la regulación vigente. Señala la CRC lo siguiente:

“Esto es crucial al dejar en manos del usuario, la posibilidad de ajustar cada mes su plan y así evitar una tendencia de altos saldos sin consumir, gracias a que la información de facturación del plan le permite evidenciar el uso real de los recursos que realizó el período inmediatamente anterior”. (negrilla nuestra)

Así mismo comenta la CRC que hay efectos que son previsibles ante las posibles medidas de aprobarse el Proyecto de Ley 161 de 2014. Entre otras, son tres consecuencias no favorables que deben tenerse en cuenta:

- *Ajuste a ofertas comerciales que pueden repercutir en el incremento de tarifas.*
- *Aumento del costo de la disponibilidad del PRST al usuario.*
- *Escasez de recurso numérico debido a no caducidad de saldos.*

El plan POSPAGO es un plan con un cargo fijo mensual en dinero que permite el consumo de voz en tarifas determinadas por minuto. Es así como Tigo – Une, para el consumo de ese cargo fijo, ofrece de manera optativa un set de planes llamados ATP (Arma Tu Plan). Estos tienen como característica principal que están conformados por paquetes promocionales predeterminados de recursos (minutos voz, SMS, GB de navegación, LDI), que proporcionan un beneficio económico para el usuario.

Con los ATP el cliente tiene la libertad de seleccionar su propio paquete de consumo, al acoger la promoción tiene la opción de conseguir minutos de voz a menor costo y distribuirlos conforme sus capacidades de consumo mes a mes, de esta forma el usuario de Tigo – UNE tiene el control de su plan.

Vale la pena resaltar que el valor del minuto en estos planes, y en virtud de la libertad tarifaria, tiene un valor promocional, con base en nuestra oferta comercial. Este valor se define como una tarifa promocional por un período de tiempo limitado de 30 días, si las tarifas fueran extendidas en el tiempo, en esencia se rompe con la filosofía comercial de la promoción y se perjudicaría al propio usuario, porque no se podría sostener esta clase de tarifas extendidas en el tiempo.

Para el cliente que así lo decida y prefiere no tener un cargo fijo, mensual, ofrecemos los planes PREPAGO, en los cuales los clientes hacen su recarga con una vigencia igual a 60 días.

Nuestros usuarios entonces ya conocen la cantidad de minutos que les ofrecemos, por lo tanto pueden comparar y escoger el plan que más se adecue a su necesidad de consumo y a su capacidad de pago. De tal manera, que si durante la ejecución del contrato, se dan cuenta que requiere más o menos minutos, el propio usuario podrá adecuar su plan en cualquier momento y sin problema alguno.

En términos generales, es el usuario quien decide pagar al proveedor (mediante contrato de prestación de servicios) por un consumo determinado y es el mismo usuario quien tiene la libertad de usar todo los minutos de su plan o si dispone de ellos parcialmente.

Como se puede observar, y lo afirma la CRC, hasta ahora el mercado mismo ha permitido que los planes que se ofrecen a los usuarios sean flexibles y dinámicos. De llegarse a implementar ésta ley, los proveedores de servicios de comunicaciones se verían obligados a adaptarse al nuevo panorama del mercado: suspender los planes con promociones de minutos y/o presentar ofertas comerciales con menor cantidad de minutos, para evitar saldos no consumidos, con el consecuente aumento del valor de los minutos ofrecidos en detrimento de la economía del usuario.

Frente a la propuesta de obligación para trasladar el saldo (minutos) a otra línea y que el mismo aparezca con detalle en la factura, en la actualidad no es posible. Para nuestra empresa técnicamente se hace necesario una implementación que tomaría un tiempo no inferior a 12 meses y una inversión en CAPEX con un costo aproximado de US 2.5 millones.

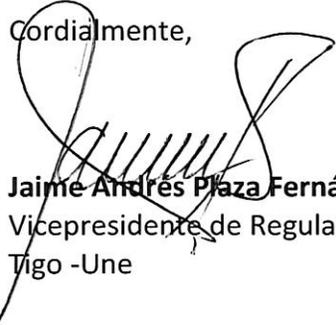
Es muy importante resaltar que si los saldos no vencen y se acumulan en líneas que dejan de ser activas por el usuario, las compañías no podrían cancelar esas líneas como lo permite la regulación. De esta manera habría acumulación de numeración de líneas que no están activas por el usuario y el recurso numérico se agotaría con mucha celeridad.

Se debe señalar que el recurso numérico es un recurso escaso, finito y la asignación depende de la CRC. Por lo anterior al igual que la CRC, solicitamos que la transferencia de saldos en la modalidad de pospago debe dejarse al mercado y a la intervención de la autoridad cuando así se requiera.

En este orden de ideas, es nuestro único objetivo poner de presente aspectos comerciales y técnicos con la mayor claridad y precisión posible para que, si a bien lo tienen los señores Congresistas, sean tenidos en cuenta en los debates correspondientes y sumen para que su decisión conlleve a dar mayor beneficio al usuario, como ha sido nuestra

prioridad, dentro de un modelo económico con utilidad razonable¹. Situación que a nuestro criterio no se logra con el presente proyecto de Ley, toda vez que pone en riesgo la economía de mercado que beneficia al usuario.

Cordialmente,



Jaime Andrés Plaza Fernández.
Vicepresidente de Regulación
Tigo -Une

¹ Numeral 4 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009.

*"4. Protección de los derechos de los usuarios. El Estado velará por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, así como por el cumplimiento de los derechos y deberes derivados del Hábeas Data, asociados a la prestación del servicio. **Para tal efecto, los proveedores y/u operadores directos deberán prestar sus servicios a precios de mercado y utilidad razonable**, en los niveles de calidad establecidos en los títulos habilitantes o, en su defecto, dentro de los rangos que certifiquen las entidades competentes e idóneas en la materia y con información clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna para que los usuarios tomen sus decisiones."*