

RESOLUCIÓN 4040 DE 2012

(diciembre 24)

Diario Oficial No. 48.654 de 24 de diciembre de 2012

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifican los artículos [69](#), [70](#), [72](#) y [73](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011.

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley [1341](#) de 2009, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el artículo [334](#) de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la ley, en los servicios públicos y privados, con el fin de generar mejoramiento en la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y beneficios del desarrollo y los beneficios del desarrollo;

Que el artículo [365](#) de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social. A su vez dispone el deber en cabeza del Estado de asegurar la prestación eficiente de dichos servicios;

Que la regulación es un instrumento de intervención del Estado en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, el cual debe atender las dimensiones social y económica de las mismas, debiendo para el efecto velar por la libre competencia y la protección de los usuarios, por lo que la misma debe orientarse a la satisfacción de sus derechos e intereses;

Que la Ley [1341](#) de 2009 dispuso como uno de los fines de intervención del Estado en el Sector de las TIC, la protección de los derechos de los usuarios, y en tal sentido, en su Título VI dispuso el marco normativo de protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la ley, así como disposiciones en materia de derechos y obligaciones de estos;

Que de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1 del artículo [22](#) y el artículo 53 de la Ley 1341 de 2009, la CRC cuenta con la competencia de expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones y el Régimen Jurídico de Protección a los usuarios de tales servicios;

Que en ejercicio de las competencias legales antes citadas, la CRC expidió la Resolución CRC [3066](#) de 2011, “por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones”, la cual entró en vigencia el 1o de octubre de 2011;

Que la Resolución CRC 3066 de 2011, consagró en el literal w) del numeral 10.1 del artículo [10](#) el derecho en cabeza de los usuarios que contratan el servicio de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago, de hacer uso de sus saldos no consumidos, cuando adquieran una nueva tarjeta prepago a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, o cuando desee cambiarse a un plan bajo modalidad de pospago;

Que de conformidad con el Principio de Información, dispuesto en el artículo [60](#) de la Resolución número 3066 de 2011, los proveedores de servicios de comunicaciones deben suministrar al usuario en todo momento información en forma clara, transparente, necesaria, veraz, anterior, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, con la finalidad de que este pueda tomar una decisión informada respecto del servicio requerido;

Que la Resolución CRC 3066 de 2011, en el numeral 69.1 de su artículo [69](#) dispone como deber de información en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones, indicar al usuario de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago, en las tarjetas impresas o a través del mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas, la unidad de tasación de las llamadas, la denominación, la vigencia, la fecha de expedición y la fecha de expiración de las mismas;

Que la Resolución CRC 3066 de 2011, en su artículo [73](#) establece la obligación a cargo de los proveedores de transferir los saldos no consumidos por el usuario del servicio de telefonía móvil bajo la modalidad de prepago, a una nueva tarjeta que adquiera este a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, siendo esta transferencia gratuita para el usuario. Por su parte dispone que en el caso en que el usuario opte por cambiarse a un plan bajo la modalidad de pospago, los proveedores deben garantizar la transferencia a dicho plan de los saldos de tarjetas prepago no consumidos por parte del usuario;

Que la Contraloría General de la República ha instado a la CRC a estudiar el tema de saldos no consumidos de tarjetas prepago, con el fin de evaluar la pertinencia de establecer medidas regulatorias de obligatorio cumplimiento por parte de los proveedores en el sentido de ampliar la vigencia de las recargas en la telefonía móvil en la modalidad de prepago;

Que durante el tercer y cuarto trimestre de 2011, la CRC adelantó un estudio de consumo de telefonía móvil, en el cual se analizó el consumo de las tarjetas prepago, y se evidenció la existencia de un porcentaje de usuarios que no consume la totalidad del saldo de dichas tarjetas así como la evidente falta de conocimiento respecto a los mecanismos de traslado de saldos, lo cual refleja la necesidad de ampliar los deberes de información y el plazo de vigencia de las recargas en prepago. De igual manera, se constató que hay una alta proporción de usuarios que no conoce la cantidad de minutos que están incluidos en la recarga;

Que durante el mes de septiembre de 2012 se llevaron a cabo grupos focales con usuarios de telefonía móvil en prepago con el fin de obtener las percepciones que tienen de la vigencia de las recargas, del consumo y de los saldos que no utilizan, y que como resultado de los mismos se refleja la necesidad de ampliar el plazo de vigencia de las recargas en prepago;

Que atendiendo a lo previamente expuesto resulta necesario armonizar las condiciones para que los usuarios puedan hacer uso de los saldos no consumidos, en concordancia con el derecho dispuesto en el artículo [73](#) del Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones;

Que la implementación de la medida regulatoria prevista en la presente resolución, puede implicar la realización de ajustes de índole operativo sobre sus plataformas prepago por parte de los proveedores, por lo tanto, la CRC considera oportuno otorgar un plazo de implementación, posterior a la entrada en vigencia de la medida regulatoria;

Que a partir de la investigación adelantada por la CRC se procedió a analizar y estructurar el proyecto regulatorio que se publicó para comentarios del sector en cumplimiento de lo dispuesto

en el Decreto número [2696](#) de 2004, a partir del 28 de mayo de 2012 y hasta el 12 de junio del mismo año;

Que luego de analizar los comentarios allegados a la propuesta regulatoria publicada, la CRC evidenció la necesidad de contar con espacios adicionales de participación, a efectos de discutir aspectos de carácter técnico, operativo y comercial asociados a la materia, para lo cual se llevó a cabo una mesa de trabajo el día 6 de julio de 2012, donde se invitó a los encargados de las áreas técnicas y comerciales de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, en la cual se discutieron diferentes aspectos en relación con la presente iniciativa regulatoria;

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo [9o](#) del Decreto número 2696 de 2004, la propuesta ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes del sector interesados en el mismo;

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto número 2897 de 2010, una vez efectuado el cuestionario expedido por la SIC mediante Resolución SIC 44649 de 2010 para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen indebidamente la libre competencia, esta Comisión encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 6o del Decreto número 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición;

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue aprobado por el Comité de Comisionados de la CRC según consta en Acta número 831 del 17 de agosto de 2012 y en el Acta número 845 del 13 de noviembre de 2012 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 30 de agosto de 2012, según consta en Acta número 272 y en la Sesión de Comisión el 16 de noviembre de 2012, según consta en Acta número 277;

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el artículo [69](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 69. Información de las tarjetas y/o recargas prepago. Sin perjuicio de lo indicado en el artículo anterior, los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago deben:

69.1 Indicar en las tarjetas impresas o a través del mismo medio en que se provean las tarjetas electrónicas, la unidad de tasación de las llamadas, la denominación, la vigencia, la fecha de expedición y la fecha de expiración de las mismas.

69.2 Suministrar por cualquier medio idóneo o por lo menos a través de la línea gratuita de atención al usuario, información sobre las tarifas aplicables al servicio que se presta en modalidad prepago.

69.3 Disponer de manera permanente en la página de inicio del sitio web del proveedor en una ubicación visible para los usuarios, un enlace mediante el cual estos puedan acceder al contenido

de las condiciones de vigencia de las recargas. Esta información debe estar actualizada y disponible para su consulta”.



ARTÍCULO 2o. Modificar el artículo [70](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 70. Información durante la activación y uso de la tarjeta y/o recarga. En el momento que el usuario adquiera y active una tarjeta y/o recarga en la modalidad de prepago, el proveedor debe informarle claramente el saldo en dinero disponible y la vigencia del mismo, mediante un mensaje de voz y/o de texto gratuito.

En este mismo mensaje se le debe especificar al usuario las tarifas aplicables a consumos de voz para las llamadas on-net y off-net, llamadas a teléfonos fijos, envío de SMS, la capacidad adquirida de consumo en el servicio de datos y la tarifa aplicable, así como la dirección del sitio web donde el usuario puede encontrar los valores de las llamadas internacionales y llamadas a números de tarifa con prima.

Durante la vigencia de la recarga, el proveedor deberá suministrar al usuario, la información correspondiente al saldo, su vigencia así como las tarifas aplicables mencionadas en el inciso anterior, cuando este así lo requiera, mediante un número de atención gratuito o mediante un mensaje de texto. De igual forma, veinticuatro (24) antes del vencimiento de la recarga, el proveedor debe informar este hecho al usuario mediante un mensaje de voz y/o de texto”.



ARTÍCULO 3o. Modificar el artículo [72](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 72. Vigencia de las tarjetas y/o recargas prepago. Los proveedores responsables de los servicios ofrecidos en una tarjeta prepago y/o recarga, deben informar mediante un aviso claramente identificable por el usuario, antes de la compra de la tarjeta y/o recarga, el tiempo de vigencia de la misma a partir de su activación y para el caso de las tarjetas físicas la fecha de expiración de las mismas.

En ningún caso, la fecha de expiración puede ser inferior a un (1) año contado a partir de su expedición.

El término de la vigencia de las tarjetas y/o recargas en prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga deben mantenerse durante la vigencia de la recarga.

La vigencia de las tarjetas y/o recargas debe ser respetada aun cuando sobrepase la fecha de expiración.

El proveedor responderá frente al incumplimiento en lo dispuesto en el inciso anterior, reembolsando al usuario el valor total de la tarjeta y/o recarga”.



ARTÍCULO 4o. Modificar el artículo [73](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

“Artículo 73. Transferencia de saldos. Los proveedores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera este a través de

mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.

Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago, establecido en el artículo [72](#) de la presente resolución, y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.

Las tarifas de los saldos no consumidos que apliquen serán aquellas que se encuentren vigentes al momento de la adquisición de la nueva recarga.

Adicionalmente, los proveedores deberán garantizar que los saldos de tarjetas y/o recargas prepago no consumidos por parte de un usuario en modalidad prepago, que se cambia a un plan bajo la modalidad de pospago, puedan ser transferidos al nuevo plan”.



ARTÍCULO 5o. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN. Los proveedores de servicios de comunicaciones deberán efectuar todas las adecuaciones que se requieran como consecuencia de las disposiciones previstas en la presente resolución, a más tardar el primero de abril de 2013.



ARTÍCULO 6o. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y modifica en lo pertinente los artículos [69](#), [70](#), [72](#) y [73](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011 y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 24 de diciembre de 2012.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

