

CIRCULAR No. 1 06 DE 2013

Para: PROVEEDORES DE REDES Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES
De: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Referencia: Recargas prepago – Resolución CRC 4040 de 2012

La presente Circular tiene como propósito dar claridad a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST - acerca de las obligaciones establecidas en los artículos 69, 70, 72 y 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificadas por la Resolución CRC 4040 de 2012, y complementa en lo pertinente lo establecido a través de la Circular 105 de 2013.

i. Sobre el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Resolución CRC 4040 de 2012

Inicialmente, se precisa que las obligaciones establecidas como consecuencia de la expedición de la Resolución CRC 4040 de 2012 deben ser cumplidas en su totalidad y por todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en los servicios suministrados a los usuarios en la modalidad prepago, a partir del 1 de abril de 2013, tal como fue previsto en el artículo 5 de la mencionada Resolución.

A partir de dicha fecha, la vigencia de las recargas de dinero que realicen los usuarios, independiente de su monto o valor, no puede ser inferior a sesenta (60) días calendario. Adicionalmente, los PRST deben hacer las adecuaciones necesarias en sus sistemas para dar cumplimiento a las obligaciones de información a los usuarios establecidas en la Resolución.

ii. Sobre la información que se debe suministrar a los usuarios al momento de la activación de la recarga

Tal como lo dispone el artículo 2º de la Resolución CRC 4040 de 2012, el artículo 70 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se modifica, y con ello se establece que cuando 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. Asimismo, se le deben informar al usuario las tarifas aplicables a consumos de voz para las llamadas on-net y off-net, llamadas a teléfonos fijos, envío de mensajes cortos de texto -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.

Si la información a enviar excede la capacidad de un mensaje corto de texto, a través de otro SMS, el PRST informará al usuario acerca de la dirección del sitio web donde éste puede encontrar la información adicional los valores de las llamadas internacionales y llamadas a números de tarifa con prima, así como la información correspondiente al contenido de las condiciones de vigencia de las recargas, tal como lo establece el numeral 69.3 de la Resolución CRC 3066 de 2011 modificada mediante el artículo 1° de la Resolución CRC 4040 de 2012.

iii. Sobre la información que se debe suministrar al usuario de manera previa al vencimiento de la vigencia de la recarga

Con el fin de informar adecuadamente al usuario sobre el vencimiento de la recarga, acorde con lo establecido en el segundo inciso del artículo 2° de la Resolución CRC 4040 de 2012, el cual modifica el artículo 70 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se entiende que veinticuatro (24) horas antes del vencimiento de la recarga, el proveedor debe informar este hecho al usuario mediante un mensaje de voz y/o de texto. Esta condición se debe interpretar en el sentido de enviar un mensaje al usuario, en el transcurso del día calendario inmediatamente anterior al vencimiento, indicándole tal condición.

iv. Sobre la vigencia de las recargas

Tal como lo dispone el artículo 3° de la Resolución CRC 4040 de 2012, el artículo 72 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se modifica, y con ello queda establecido que la vigencia de las tarjetas y/o recargas prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación.

Esta vigencia, de al menos sesenta (60) días calendario, es para todo tipo de recargas. A todas las recargas se les aplican las mismas condiciones y no hay condiciones especiales de recarga para promociones o cualquier otro tipo de oferta comercial, con vigencia diferente a la ya establecida.

v. Sobre el ofrecimiento de ofertas y promociones, acorde con lo establecido en la Resolución CRC 4040 de 2012

De manera complementaria a lo indicado en el numeral iv sobre la vigencia de las recargas, se precisa respecto de las ofertas y promociones¹ que, sin afectar la vigencia mínima de 60 días establecida en la Resolución CRC 4040 de 2013, para cualquier valor de recarga, es posible que los proveedores de redes y servicios puedan ofrecer promociones en las cuales el valor de la promoción se encuentra conexas a la recarga original realizada por el usuario, es decir, se encuentra asociada a la recarga originalmente adquirida por éste.

Para este caso particular de ofertas y promociones, se podrán establecer, para los minutos o saldos de promoción, vigencias diferentes a la establecida para la recarga básica, siempre que al momento

¹ Promociones y ofertas: Ofrecimiento temporal de productos en condiciones especiales favorables o de manera gratuita como incentivo para el consumidor. Se tendrá también por promoción, el ofrecimiento de productos con un contenido adicional a la presentación habitual, en forma gratuita o a precio reducido, así como el que se haga por el sistema de incentivos al consumidor, tales como rifas, sorteos, concursos y otros similares, en dinero, en especie o con acumulación de puntos. Ley 1480 de 2011 - Artículo 5° Definiciones - Numeral 10.



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crcom.gov.co



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

de empezar a usar el saldo recargado por parte del usuario se descuenten primero los minutos o el valor de recarga que menor vigencia tenga entre la recarga básica y la oferta promocional. En otras palabras, para el caso que los minutos o valores de recarga promocionales tengan vigencias inferiores a 60 días, dichos minutos o facilidades deben estar disponibles para consumo del usuario en primera instancia y luego de consumidos éstos en su totalidad, se pasará a utilizar el saldo de recarga realizado originalmente por el usuario.

En tales casos, acorde con lo establecido en el artículo 70 de la Resolución CRC 3066 de 2011, además de la información definida en la Resolución CRC 4040 de 2012, el proveedor debe informar claramente al usuario la vigencia de los minutos o facilidades que son obtenidas de manera complementaria a la recarga.

vi. Sobre las tarifas aplicables durante la vigencia de las recargas

Las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga no pueden modificarse durante la vigencia de la recarga, excepto en los casos en los cuales las mismas se reduzcan o disminuyan para beneficio del usuario.

La presente circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en el Acta N° 874 del 07 de junio de 2013.

Cordial saludo;

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyectó: Jorge Enrique Potes
Revisó: Juan Pablo Hernández
Aprobó: Zoila Vargas

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300
Línea gratuita nacional 01 8000 919278
Fax +57 1 3198301
www.crc.com.gov.co

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CRC

Radicación : *201354375*

Fecha : 03/07/2013 - 09:08:09

Proceso : 5000 ANALISIS FINANCIERO Y
CONTABLE

Destino : PROVEEDORES DE REDES Y
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES

Asunto : CIRCULAR 106 DE 2013