

## CIRCULAR No 1.2 DE 2015

**Para:** Usuarios, Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, Superintendencia de Industria y Comercio, y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**De:** Comisión de Regulación de Comunicaciones

**Referencia:** Implementación de la Resolución CRC 4625 de 2014.

Con ocasión de las consultas realizadas por el sector<sup>1</sup> respecto de las obligaciones definidas en la Resolución CRC 4625 de 2014, la presente circular tiene el propósito de precisar a todos los usuarios, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, algunas de las condiciones para la implementación de las obligaciones contenidas en dicha Resolución.

### 1. Anexos al Contrato de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

Respecto de las consultas recibidas en relación con la posibilidad de establecer anexos al contrato para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, como las dispuestas en el Decreto 1524 de 2012, las leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre datos personales y normatividad relacionada con riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, esta Comisión se permite aclarar que los proveedores podrán establecer un anexo, que hará parte integral del contrato, exclusivamente para el cumplimiento de las mencionadas obligaciones y en virtud de dichas disposiciones. La fuente del anexo de disposiciones legales es puramente normativa, no pueden los operadores establecer nada diferente a lo que la ley o las normas válidamente expedidas ordenen incluir en los contratos o condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

En todo caso, se resalta que ni en el espacio destinado para que el operador incluya disposiciones que caractericen el servicio u obligaciones propias de cada operación, ni en ningún documento adicional que deba ser usado por el operador para el cumplimiento de obligaciones de carácter legal o informativo para el usuario, se podrán incluir disposiciones contrarias o que generen interpretaciones distintas al contenido de las disposiciones establecidas en el formato de contrato definido por la CRC.

<sup>1</sup> Radicados, 201434919, 201435281 y 201530236 de Asomóvil, 201530057 de Avantel S.A.S., 201435019 de Colombia Móvil S.A. E.S.P., 201580170 ETB, 201580170 Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.

Síguenos en:

f/CRCcol

@CRCcol

YouTube CRCCol

Google+ CRCCol

www.crcm.gov.co



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, p so 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

## 2. Servicios no prestados por el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución 3066 de 2011, que establece el principio de información, según el cual: *"En todo momento, durante el ofrecimiento de los servicios, al momento de la celebración del contrato y durante su ejecución, a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario previstos en el numeral 11.9 del artículo 11 de la presente resolución, el proveedor de servicios de comunicaciones debe suministrar al usuario, toda la información asociada a las condiciones de prestación de los servicios, derechos, obligaciones y las tarifas en que se prestan los servicios. Para tal efecto, deberá suministrar dicha información en forma clara, transparente, necesaria, veraz y anterior, simultánea y de todas maneras oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa y gratuita, y que no induzca a error, para efectos de que los usuarios tomen decisiones informadas respecto del servicio o servicios ofrecidos y/o requeridos."*, resulta pertinente aclarar que, en el caso de servicios no prestados por algunos proveedores de redes y servicios, como ocurre específicamente respecto del servicio de roaming internacional para clientes prepago, los proveedores que no ofrezcan dicho servicio, podrán retirar dicho aparte del documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago.

En este mismo sentido, en lo que se refiere a la prescripción, en consideración a que el proyecto que estudia las condiciones de acceso al servicio de larga distancia a través de este mecanismo, se encuentra actualmente en trámite, bajo el mismo principio de información, se podrá suprimir la frase del contrato que establece *"(...) o por el de prescripción, cuando tenga un acuerdo con determinado operador"*, así como la palabra *"prescripción"*, del título *"Larga distancia, multiacceso y prescripción"*.

## 3. Contenido del contrato, tipo de lenguaje y aspectos de forma.

3.1. La Resolución CRC 4625 de 2014, en lo que tiene que ver con el formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, aplica para los servicios móviles, en consecuencia deberán emplearse los modelos dispuestos en el Anexo III de la mencionada Resolución, lo cual configura una excepción a disposiciones como las establecidas en los artículos 11, numeral 11.2 y 13, de la Resolución 3066 de 2011, los cuales permanecen vigentes para los servicios no incluidos dentro del ámbito de aplicación de la Resolución CRC 4625 de 2014. En este orden de ideas, en consideración a que la regulación ha establecido un modelo de contrato con características físicas definidas en cuanto a espacios de interlineado, tamaño de letra, color, entre otros, al formato del contrato único de prestación de servicios móviles y condiciones generales para la prestación de estos servicios en modalidad prepago, no le es aplicable el artículo 12 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en lo que respecta al tamaño de la letra.

3.2. Por otra parte, en lo que se refiere al lenguaje a utilizar, el contrato de prestación de servicios móviles y el documento de condiciones generales para la prestación de servicios en modalidad prepago, se dirigen al usuario usando la forma de segunda persona "usted". En consideración

Síganos en:

 /CRCcol  @CRCcol  CRCCol  CRCCol  
[www.crcm.gov.co](http://www.crcm.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301

a que algunos operadores prefieren usar la forma "tú", para aproximarse a sus usuarios, en la medida en que no se modifique el sentido de las disposiciones establecidas en los modelos, lo podrán hacer.

- 3.3. Finalmente, en lo que se refiere al tamaño de la hoja, en el vínculo <https://www.crc.com.gov.co/es/noticia/resoluci-n-crc-4625-de-2014>, se puede apreciar el tamaño que esta Comisión ha decidido usar, con base en los criterios de comunicación visual que constan en el documento soporte de la Resolución 4625 de 2014. No obstante lo anterior, si los operadores consideran conveniente usar otro tamaño de papel, podrán hacerlo, siempre y cuando se conserven las características establecida en el Anexo III de la citada resolución, según la cual *"Los espacios diligenciados por el proveedor y los textos que incluya, deberán conservar el tamaño de la letra del contrato, esto es: i) Títulos: Calibri tamaño p. 13. ii) Textos: Calibri tamaño p. 11 iii) Interlineado: automático, y iv) Espacio entre caracteres: automático"*.

La presente Circular fue aprobada en Comité de Comisionados según consta en Act 968 del 16 de marzo de 2015.

  
**JUAN MANUEL WILCHES DURÁN**  
Director Ejecutivo

Aprobó: Zoila Consuelo Vargas Mesa  
Revisó: María del Pilar Torres Navarrete  
Proyectó: Andrés Gutiérrez Guzmán

Síguenos en:

f/CRCcol @CRCcol YouTube CRCCol Instagram CRCCol  
[www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co)



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.  
Código postal 110231 - Teléfono +57 (1) 319 8300  
Línea gratuita nacional 018000 919278  
Fax +57 (1) 319 8301