

## Proyecto de Resolución

Borrador

*"Por la cual se modifica los artículos 69, 70 y 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011"*

### LA COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades 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 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, es así como 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 dichos usuarios.

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 estos servicios.

Que en atención a la competencia dispuesta en la Ley 1341 de 2009 y enunciada en el párrafo anterior, el día 18 de mayo de 2011 esta Entidad expidió la Resolución CRC 3066 de 2011 *"[p]or la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*, el cual entró en vigencia el 1° de octubre de 2011.

Que la mencionada Resolución CRC 3066 de 2011, consagró en su artículo 11 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 6° de la Resolución 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, atendiendo a 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 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 éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, siendo esta transferencia gratuita para el usuarios. Por su parte dispone en el caso en que el usuario quiere cambiarse a un plan bajo la modalidad de pospago, que 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 con el fin de evaluar la pertinencia de que se establezcan adicionales disposiciones 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, además de 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.

Que atendiendo a lo previamente expuesto resulta necesario armonizar las condiciones para que los usuarios, puedan hacer uso de los saldos no consumidos, atendiendo el derecho dispuesto en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones, en su artículo 73.

Que la implementación de la medida indicada, puede implicar respecto de algunos operadores, realizar ajustes de índole operativo sobre sus plataformas prepago, motivo por el cual la CRC considera oportuno otorgar un plazo de implementación en relación con la vigencia de dicha medida regulatoria.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2897 de 2010, esta Comisión 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, encontró que todas las respuestas a las preguntas fueron negativas. En consecuencia, de conformidad con el artículo 6 del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

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 2696 de 2004, a partir del XX de XXXXXX de 2012 y hasta el XX de XXXXXX de 2011.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 9° del Decreto 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 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 No. XXX del XX de XXXXXXXXX de 2012 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el XX de XXXXXXXXX de 2012, según consta en Acta No. XXXX.

En virtud de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Modificar el artículo 69 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"Artículo 69. Información de las tarjetas 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 la tarifa máxima aplicable al servicio que se presta en modalidad prepago.*

*69.3. Divulgar de forma destacada en su sitio web las condiciones de vigencia de las recargas de manera permanente.*

*En ningún caso, pueden aplicarse tarifas superiores a las vigentes al momento de la expedición de la tarjeta prepago."*

**ARTÍCULO 2.** Modificar el artículo 70 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

*"ARTÍCULO 70. INFORMACIÓN DURANTE EL USO DE LA TARJETA. Al momento de hacer uso de la tarjeta prepago el proveedor debe informar al usuario el saldo*

*en dinero disponible y la vigencia de la tarjeta, mediante un mensaje de voz automático que se genere una vez efectuada la marcación y también mediante un mensaje corto de texto -SMS- con la misma información.*

*Esta información debe suministrarse mediante el número de atención gratuito al usuario, cuando el usuario así la requiera”.*

**ARTÍCULO 3.** 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 prepago que adquiera éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguno para el usuario.*

**Paragrafo 1:** *Para tal efecto, el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta prepago de al menos sesenta (60) días.*

**Paragrafo 2:** *El usuario cuenta con al menos treinta (30) días calendario adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia.*

*Adicionalmente, los proveedores deberán garantizar que los saldos de tarjetas 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 4. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN.** Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que presten el servicio de telefonía móvil deberán cumplir con todas las disposiciones previstas en la presente resolución a más tardar el primero de enero de 2013.

**ARTÍCULO 5. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, modifica en lo pertinente los artículos 69, 70 y 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

**DIEGO MOLANO VEGA**  
Presidente

**CARLOS REBELLÓN VILLÁN**  
Director Ejecutivo