

## CIRCULAR No. 105 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.

#### **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 2° 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.



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis No. 5 - 53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta  
Bogotá D.C., Colombia.  
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278  
Fax: +57 (1) 3198301  
Código Postal: 110231  
[www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co) - [www.comusuarios.gov.co](http://www.comusuarios.gov.co)

**vive digital**  
Colombia

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**

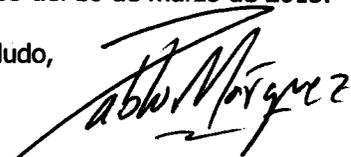
Tal como lo dispone el artículo 3° de la Resolución CRC 4040 de 2012, el artículo 72 de la Resolución CRC 3066 de 2011 se modifica, y con ello queda establecido que la vigencia de las tarjetas y/o recargas prepago es de al menos sesenta (60) días calendario a partir de su activación. Esta vigencia, de 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 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° 863 del 18 de marzo de 2013.

Cordial saludo,



**CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR**

Director Ejecutivo

Proyectó: Jorge Potes

Revisó: Juan Pablo Hernández

Aprobó: Zoila Vargas



SC-1390-1



049-1

Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9 Edificio Link Siete Sesenta  
Bogotá D.C., Colombia.  
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278  
Fax: +57 (1) 3198301  
Código Postal: 110221  
www.crcm.gov.co - www.comusuarios.gov.co

**vive digital**  
Colombia