



Rad. 201070593
Cod. 4000

Bogotá D.C.

CRC	
Radicación:	 * 2 0 1 0 5 2 9 9 5 *
Fecha:	04/10/2010 - 14:49:46
Proceso:	4000 ATENCION CLIENTE Y REL. EXTERNAS
Destino:	HECTOR GERMAN PANTOJA OLAVE
Asunto:	SU SOLICITUD SOBRE TRANSFERENCIA MINUTOS

CRC

Comisión de Regulación
de Comunicaciones
República de Colombia



SC 1390-1

049-1

Señor
HECTOR GERMÁN PANTOJA OLAVE
pantolge1@hotmail.com
Tel: 310 4510960
Cali, Valle

REF: Su solicitud sobre la transferencia de minutos en Plan Pospago.

Estimado Señor Pantoja,

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- acusa recibo de su comunicación radicada en esta entidad bajo el número 201070593, relacionada con la transferencia de minutos que no son consumidos dentro del plan pospago elegido y que una vez finalizado el mismo son borrados.

En relación con su inquietud, es importante recordar que en relación con los planes bajo la modalidad de pospago existe un amplio abanico de posibilidades de planes tarifarios, respecto de los cuales los usuarios pueden acceder a la información de las características y condiciones que aplican a los mismos, lo cual les permite comparar y escoger el plan que más se adecue a su necesidad de consumo y capacidad de pago.

Igualmente cuando el usuario detecte que requiere menos minutos o incluso más de los que tiene en un período determinado, puede optar por cambiar de plan tarifario a otro de su elección, toda vez que la elección del plan tarifario recae exclusivamente en cabeza del suscriptor y/o usuario.

Además, teniendo en cuenta que el usuario tiene conocimiento exacto de cuántos minutos ha consumido y cuántos le quedan, en cuanto existen mecanismos de control de consumo, y efectivamente de acuerdo a sus posibilidades económicas contrata el plan de su elección, resulta claro para esta Comisión que no sería necesario mediante la regulación exigir el traslado de saldos en planes bajo la modalidad de pospago y, por tanto, no ha considerado procedente efectuar ajustes sobre en tal sentido sobre el artículo 55 de la Resolución CRT 1732 de 2007.

No obstante a lo anterior, usted debe tener en cuenta que, mediante la Resolución CRC 2595 de 2010, esta Comisión consideró conveniente proteger también los derechos de los usuarios que encontrándose en modalidad de prepago tengan saldos no consumidos y se cambien a la modalidad de pospago, de manera que sus saldos no consumidos bajo la modalidad de prepago puedan transferirse en dichos eventos al nuevo plan bajo la modalidad de pospago al momento de su cambio de plan, tal y como puede evidenciarse de lo previsto en el artículo 4 de la Resolución CRC 2595 de 2010, para lo cual se tendrá en cuenta el mismo término adicional de al menos 30 días calendario, para que el usuario que se va a cambiar a un plan pospago, efectúe su cambio y pueda conservar sus saldos no consumidos.



Por último, recuerde que la medida regulatoria inmediatamente mencionada, comenzará a implementarse a partir del 1° de noviembre de 2010, tiempo que se consideró suficiente para adelantar las adecuaciones de programación sobre las plataformas prepago de los proveedores de redes y servicios.

En los anteriores términos, damos respuesta a su consulta y quedamos atentos a cualquier otra aclaración que requiera.

Cordial Saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinador de Atención al Cliente y Relaciones Externas