



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.08.23 10:38:52 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

2023813141
Cod. 4000
Bogotá D.C.



CRC Radicación: 2023518294 Fecha: 23/8/2023 09:04:14 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES

REF. Planes pospago

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023813141 mediante la cual presenta una solicitud relacionada con los planes pospago.

Previo a referirnos sobre el objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por las normas vigentes. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio.

Para atender su consulta debe recordarse que el regulador ha definido la existencia de planes tanto prepago como pospago en las reglas de prestación de los servicios de comunicaciones. Así el artículo 2.1.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, determina:

"Son modalidades de pago de los servicios de comunicaciones, las siguientes:

2.1.1.3.1. Modalidad prepago: Caso en que el usuario, a través de recargas o mecanismos similares, cuenta con un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas. Cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado de dicho saldo.

2.1.1.3.2. Modalidad pospago: Caso en que el usuario, con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica, aunque este sea anterior al uso efectivo de los servicios." (SFT)

De esta manera el régimen regulatorio autoriza a los prestadores del servicio de comunicaciones ofrecer a sus usuarios las modalidades de pago prepago, en que el usuario cuenta con un saldo



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2023-08-23
10:38:52 -05:00
Reason: Fiel Copia del Original
Location: Colombia

para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador saldo que después de cada consumo realizado (llamada, sesión de datos, SMS, televisión, etc.) será descontado; y servicios pospago en que el usuario con ocasión de la celebración de un contrato de prestación de servicios de comunicaciones, accede a una capacidad determinada o determinable de servicios, pagando un cargo fijo de manera periódica. Se resalta que en la modalidad pospago, el prestador de servicios de comunicaciones puede realizar el cobro periódico con anterioridad a la prestación efectiva del servicio en los términos de la norma transcrita.

Adicionalmente debe recordarse que el artículo 37 de la Ley 1789 de 2019 dispone que corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio ejercer la función de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC, razón por la cual las infracciones al régimen de protección de los usuarios como las relacionadas con eventuales prácticas de publicidad engañosa corresponden a dicha entidad.

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

Cordial Saludo,

SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2023.08.23 14:38:44 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278