



Rad. 2023709825
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.08.31 10:45:36 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2023519006 Fecha: 31/08/2023 9:29:39 A. M. Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Vigencia de las Recargas

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación radicada internamente bajo el número 2023709825, mediante la cual presenta comentarios y sugerencias sobre la vigencia de las recargas.

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 comunicación debe considerarse que el artículo 2.1.14.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 17 de la Resolución 6242 de 2021, expresa que:

La recarga es el medio de pago a través del cual un usuario adquiere un saldo para acceder a los distintos servicios de comunicaciones ofrecidos por su operador a través de paquetes, planes, promociones u ofertas.

El usuario podrá conocer las condiciones de vigencia de las recargas a de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario). En todo caso el usuario podrá realizar esta consulta a través de la línea de atención telefónica.

Para el caso de telefonía e internet, cuando el usuario realice una recarga, el operador le deberá informar a través de un mensaje de texto -SMS- o un mensaje de voz gratuito el saldo en dinero y la vigencia del mismo. Adicional a lo anterior, para servicios móviles, en este mensaje el operador le debe informar:



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

- a. Precio de las llamadas a usuarios del mismo operador.
- b. Precio de las llamadas a usuarios de otro operador.
- c. Precio de envío de SMS.
- d. Capacidad de consumo de datos (megabytes, tiempo o paquetes) y tarifa aplicable.
- e. Dirección de la página web en la que puede consultar el precio de las llamadas internacionales y de servicios especiales.

Para el caso de televisión, cuando el usuario realice una recarga, el operador a través de un mensaje de texto, un mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, le deberá informar el saldo en dinero y la vigencia del mismo."

El artículo 2.1.14.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 3 de la Resolución 5282 de 2017, dispone que:

"Los saldos monetarios de las recargas tienen una vigencia mínima de 60 días calendario."

A su vez, el artículo 2.1.14.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 1 de la Resolución 5111 de 2017, determina que:

"Si a la fecha de vencimiento de la recarga, el usuario tiene un saldo sin consumir, podrá hacer uso de este si realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno."

"Si el usuario cambia de modalidad prepago a pospago, los saldos en dinero no consumidos serán transferidos a su nuevo plan."

Por último, el artículo 2.1.14.2, modificado por el artículo 18 de la Resolución 6242 de 2021, dispone que:

"El usuario podrá consultar en cualquier momento a través de cualquier medio de atención del operador (salvo que esta interacción haya migrado a la digitalización y se le haya informado previamente al usuario) su saldo, la vigencia de la recarga y las tarifas que aplican para los distintos servicios. En todo caso el usuario podrá consultar esta información a través de la línea de atención telefónica."

El operador le informará a través de un mensaje de texto, mensaje USSD, mensaje de voz, o un mensaje OSD, según corresponda, el vencimiento de la recarga 24 horas antes que esta ocurra." (SFT)

De acuerdo con las normas transcritas el usuario de servicios que requieren recarga cuenta con todas las herramientas para controlar y conocer sus consumos de acuerdo con sus propias preferencias sobre el uso de los servicios de comunicaciones y en todo momento puede conocer la



Digitally signed by
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Date: 2023-08-31
10:45:36 -05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

cantidad de recursos que ha empleado para utilizar los servicios a los que accede, Así mismo cuenta con la posibilidad, de cuando cuenta con un saldo sin consumir, de hacer uso de este si realiza una nueva recarga dentro de los 30 días calendario siguientes, sin que la transferencia tenga costo alguno.

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: 2023.08.31 15:31:07
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval