

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4424** DE 2014

"Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011 y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las conferidas por la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo con el artículo 4º de la Ley 1341 de 2009 *"por medio de la cual se definen principios y conceptos sobre la Sociedad de la Información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones"*, en desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, corresponde al Estado intervenir en el sector de las TIC para lograr, entre otros fines, proteger los derechos de los usuarios.

Que en consonancia con lo dispuesto en el numeral 4º del artículo 2º, el artículo 7º y el Título VI de la Ley 1341 de 2009, el contexto legal vigente establece el marco normativo de protección al usuario de servicios de comunicaciones, el cual dispone la protección de los derechos de los usuarios como principio orientador y criterio de interpretación de la Ley, así como algunas disposiciones que consagran derechos y obligaciones de dichos usuarios.

Que en ejercicio de sus facultades legales previstas en la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, expidió la Resolución CRC 3066 de 2011 *"Por la cual se establece el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones"*.

Que atendiendo a las distintas quejas allegadas por los usuarios en relación con la prestación del servicio de Roaming Internacional, y como resultado de un trabajo conjunto por parte de la CRC con la Superintendencia de Industria y Comercio, se evidenció la necesidad de reforzar las medidas dispuestas en el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, con el fin de fortalecer y generar claridad en relación con los deberes de información respecto del servicio de Roaming Internacional en cabeza de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles para el adecuado ejercicio de los derechos por parte de los usuarios.

Que mediante la Resolución CRC 4295 de 2013, fue modificado entre otros, el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, indicando así las condiciones mínimas de información que deben entregar los proveedores a los usuarios que viajan a otro país y desean hacer uso del servicio de Roaming Internacional, así como también las prácticas que deben ser adelantadas

para la activación y desactivación del servicio de acuerdo con el tiempo de utilización y un límite de gasto establecido.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 37, el plazo para dar inicio al cumplimiento de las obligaciones allí dispuestas, quedó definido para el 1 de noviembre de 2013.

Que mediante comunicación¹ allegada a la CRC, ASOMÓVIL planteó sus consideraciones y algunas dificultades por parte de los proveedores para el cumplimiento, en el plazo dispuesto por la regulación, de las nuevas obligaciones establecidas frente al servicio de Roaming Internacional.

Que una vez revisado el documento allegado por ASOMÓVIL, la CRC, mediante la Resolución 4359 del 31 de octubre de 2013, modificó el plazo para dar cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el artículo 37 de la Resolución CRC 3066, definiendo como nueva fecha el 28 de febrero de 2014.

Que posterior a la publicación de la citada resolución, mediante la cual se amplió el plazo de implementación de las medidas asociadas con los servicios de Roaming Internacional, la GSMA a través de comunicación con radicado 201383410 del 13 de noviembre de 2013, solicitó a la CRC: i) eliminar la aplicación de límites de gasto sobre servicios de Roaming Internacional (voz, SMS y datos) de clientes prepago, ii) reconsiderar la aplicación de límites de gasto de voz y SMS sobre servicios de Roaming Internacional, y iii) extender la fecha de implementación, hasta el 1° de septiembre de 2014, para los límites de gasto sobre los servicios de datos de Roaming de internacional.

Que una vez analizados los documentos allegados por ASOMÓVIL y la GSMA, la CRC adelantó la revisión de las condiciones técnicas que permitieran el cumplimiento de las obligaciones asociadas al control de gasto en los servicios de voz, SMS y datos en Roaming Internacional, definiendo así plazos de implementación diferentes para las medidas de control del gasto de los diferentes servicios.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, con el fin de socializar la propuesta regulatoria sobre la materia, el 24 de enero de 2014 la Comisión de Regulación de Comunicaciones publicó el proyecto regulatorio "*Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional*" y su respectivo documento soporte, respecto del cual se recibieron comentarios por parte de diferentes agentes hasta el seis (6) de febrero de 2014.

Que en los servicios de voz, SMS y datos en Roaming Internacional son identificables diferencias de uso, ya que para el caso de voz y SMS con la información de tarifas es el usuario quien puede controlar su gasto al decidir hacer uso o no del servicio, mientras que en el servicio de datos, el usuario tiene mayores dificultades para dimensionar su uso y gasto e incluso pueden generarse usos inadvertidos.

Que el sector señaló en los comentarios que a nivel de los servicios de voz y SMS en la actualidad los operadores de redes móviles en otros países no cuentan, en todos los casos, con soluciones técnicas que permitan procesar la información de consumos en tiempo real, con lo cual se generan problemas para dar información exacta al usuario. De la revisión adelantada se evidenció que los recursos tecnológicos disponibles, no suministran actualmente información en tiempo real para el uso de los servicios de voz y SMS.

Que la utilización del servicio de datos, mientras que el Roaming Internacional se encuentra disponible, continúa creciendo exponencialmente, tal como lo señala la GSMA². En ese contexto, el uso de datos es de difícil control por parte del usuario, en tanto existen diferencias significativas en las estimaciones de tamaño de un archivo, dependiendo del tipo de datos, calidad y longitud. En esa medida la misma GSMA ha recomendado a los proveedores implementar un límite de gasto en Roaming de datos y enviar alertas cuando el uso de datos vaya llegando a su límite, con el fin de ayudar a los usuarios a controlar el valor de sus facturas de Roaming.

¹ Radicada internamente bajo el número 201333289.

² El documento puede ser consultado en: <http://www.gsma.com/publicpolicy/wp-content/uploads/2012/08/GSMA-Mobile-roaming-web-Spanish.pdf>

Que de acuerdo con lo expuesto, la CRC considera necesario acotar las medidas de transparencia de límite de gasto a los servicios de datos en Roaming Internacional. De acuerdo con lo anterior, es preciso tener en cuenta que el registro del consumo de datos se procesa a través de las plataformas del proveedor de origen, y en consecuencia, la implementación de las medidas no requiere tiempo adicional³ al ya fijado en la Resolución CRC 4359 de 2013. En todo caso, la CRC considera importante resaltar la necesidad de que el usuario cuente con información clara y oportuna que le permita elegir los servicios de acuerdo con sus necesidades.

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 6º del Decreto 2897 de 2010, no fue necesario poner en conocimiento de la SIC el presente proyecto regulatorio con anterioridad a su expedición.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, se analizaron todas las observaciones recibidas durante todo el proceso de discusión del presente proyecto, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la CRC y fue aprobado mediante Acta No. 912 del 18 de febrero de 2014 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 19 de febrero de 2014 según consta en Acta No. 295.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 37. *Para la prestación del servicio de Roaming Internacional, aplicarán medidas de suministro de información, incluyendo las medidas de control de gasto para los servicios de datos, y las condiciones de activación y desactivación de los servicios de voz, SMS y datos.*

37.1. Deber de información. *Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán suministrar a los usuarios, a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información clara, oportuna, completa, que no induzca a error y de manera gratuita respecto del servicio de Roaming Internacional. Para ello deberán cumplir con las siguientes obligaciones:*

37.1.1. Sobre activación y desactivación del servicio. *Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, de manera gratuita, información sobre el procedimiento de activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional.*

37.1.2. Sobre tarifas. *Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario y de manera gratuita, las tarifas de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, incluyendo todos los impuestos a que haya lugar y la unidad de medida utilizada para el cálculo del cobro. Es así como los proveedores deberán informar al usuario el precio en pesos colombianos de:*

- a.** *Minuto o segundos de voz saliente y entrante.*
- b.** *Mensajes cortos de texto –SMS- y Mensajes multimedia –MMS- salientes y entrantes.*
- c.** *Megabyte o tarifa fija del plan de datos, cuando este último aplique (los precios han de ser presentados en Megabytes aunque se facture por Kilobytes).*

³ De acuerdo a la información reportada por el sector la industria en Colombia actualmente cuenta con desarrollos tecnológicos para el control de gasto en datos.

- d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.*
- g. Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el proveedor.*

Además, para los planes de datos con tarifa fija o tarifa de \$0, informar la capacidad que puede ser utilizada durante la vigencia del plan y las condiciones que aplican cuando se alcance dicha capacidad.

37.1.3. Durante el uso del servicio. *Enviar al usuario, posterior a la activación del servicio de Roaming Internacional y en todo caso al momento del registro en la red visitada o redes visitadas, a través de mensaje corto de texto -SMS- gratuito, información respecto del precio que se genera en cada servicio (voz, SMS y datos).*

En el texto del mensaje los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor de la tarifa total en pesos colombianos incluidos todos los impuestos de:

- a. Minuto o segundos de voz saliente y entrante.*
- b. Mensajes cortos de texto -SMS- y Mensajes multimedia -MMS- salientes y entrantes.*
- c. La tarifa fija o el valor de megabyte asociado a un consumo de datos por demanda.*
- d. Utilización de sistemas de mensajería instantánea (chat) cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- e. Utilización de redes sociales cuando los mismos se ofrezcan como planes independientes del servicio de datos móviles.*
- f. Servicios especiales de información y/o servicio de emergencia, independientemente si tienen o no costo para el usuario.*
- g. Cualquier otro servicio que sea ofrecido por el operador.*

Adicionalmente dicho mensaje contendrá:

- a. El límite de gasto en los casos de planes de datos por demanda.*
- b. Los mecanismos gratuitos para acceder desde el exterior al servicio de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, que como mínimo deberán ser línea gratuita o marcación de código USSD.*
- c. La forma en que el usuario debe efectuar las marcaciones desde el país en el que se encuentra, hacia abonados fijos y móviles dentro y fuera del país.*

37.1.4. Información sobre el límite de gasto del servicio de datos por demanda en Roaming Internacional. *A partir del 1° de junio de 2014, durante el tiempo de uso del servicio de Roaming Internacional, el proveedor deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:*

- a. Cuando el usuario elija un gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda, enviarle diariamente un mensaje corto de texto -SMS- en el cual le informe el consumo acumulado en pesos colombianos del servicio de datos.*
- b. Enviarle una alerta al usuario cuando el uso del servicio asociado a un consumo de datos por demanda llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por él. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto -SMS- con el siguiente contenido:*

"Ha llegado al 80% del límite de gasto de COP\$XXX en el servicio de datos de Roaming Internacional".

37.1.5. Información sobre el límite de gasto del servicio de datos por tarifa fija en Roaming Internacional. A partir del 1° de junio de 2014, en el servicio de Roaming Internacional asociado a un consumo de datos por tarifa fija, el proveedor deberá dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- a. Cuando el usuario elija una tarifa fija, enviarle un mensaje corto de texto –SMS–, en caso de que éste haga uso del servicio informándole dicho uso y el valor de la tarifa.
- b. Cuando sea técnicamente posible que el servicio de datos en Roaming Internacional se ofrezca al usuario bajo la modalidad prepago con una tarifa fija, el proveedor enviará un mensaje corto de texto –SMS– con el siguiente contenido:

"Sr Usuario en el día de hoy se ha descontado COP\$XXXX por su consumo de datos".

37.1.6. En la factura. Incluir en la factura del usuario que ha hecho uso del servicio de Roaming Internacional, de manera discriminada al menos la siguiente información:

- a. Fecha y hora del consumo.
- b. Servicio utilizado.
- c. Valor por unidad de consumo (minutos o segundos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes o Megabytes).
- d. Unidades de consumo del servicio utilizado (minutos o segundos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes o Megabytes).
- e. Valor generado por cada servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
- f. Total por todos los servicios en pesos colombianos.

37.2. Obligaciones en la activación y desactivación del servicio. Los servicios de Roaming Internacional sólo se pueden activar si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Del mismo modo, el usuario podrá elegir si desea que el servicio le sea activado de manera permanente o si prefiere activarlo cada vez que así lo requiera.

Adicionalmente los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones en la activación y desactivación del servicio:

37.2.1. Para la activación del servicio. A partir del 28 de febrero de 2014, los proveedores deberán:

- a. Activar el servicio permitiendo al usuario elegir libremente el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del servicio de datos en dinero.
- b. Para la elección del límite de gasto del servicio de datos en dinero, el proveedor deberá permitir al usuario elegir entre una tarifa fija o un gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda durante la totalidad del período de activación del servicio solicitado por el usuario.
- c. Permitir al usuario la activación, modificación o ampliación del tiempo y límite de gasto, desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD.

37.2.2. Para la desactivación del servicio. A partir del 28 de febrero de 2014, los proveedores deberán:

- a. Proceder con la desactivación del servicio una vez vencido el tiempo de activación o consumido el límite de gasto del servicio de datos escogido por el usuario – lo que ocurra primero- sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto.

- b.** Permitir al usuario la desactivación del servicio, a través de cualquier medio de atención, y desde el exterior por medio de mecanismos gratuitos de atención al cliente a través del propio terminal del usuario, como mínimo línea gratuita o marcación de código USSD. La desactivación procederá conforme a la solicitud del usuario que podrá elegir que ésta sea de manera inmediata.

ARTÍCULO 2. Adicionar el Formato 43 a la Resolución CRC 3496 de 2011, compilada por la Resolución CRC 3523 de 2012, cuya información deberá ser reportada por el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones del servicio de telefonía móvil que preste el servicio de Roaming Internacional, a través del Sistema Integral de Información – Colombia TIC- a partir del segundo trimestre de 2014. Dicho Formato quedará de la siguiente manera:

Formato 43. INFORMACIÓN DE ROAMING INTERNACIONAL

Periodicidad: Trimestral

Plazo: En el mes siguiente a la finalización de cada trimestre.

A. Usuarios de Roaming Internacional

	Pospago	Prepago
Cantidad de usuarios con Roaming en uso		

1. Usuarios con Roaming en uso: Corresponde al número de usuarios que han utilizado o están utilizando el servicio de Roaming Internacional en el trimestre objeto de reporte.

B. Volúmenes e ingresos en Roaming

VOZ		Pospago		Prepago	
		Saliente	Entrante	Saliente	Entrante
Minutos	País 1				
	País n				
	Total minutos				
Ingresos	País 1				
	País n				
	Total ingresos				

1. Minutos de voz saliente: Cantidad en millones de minutos cursados correspondientes a las llamadas originadas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por usuarios pospago y prepago.

2. Minutos de voz entrante: Cantidad en millones de minutos cursados correspondientes a las llamadas recibidas por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por pospago y prepago.

3. Total minutos: Cantidad total en millones de minutos cursados correspondientes a las llamadas salientes y a las entrantes respectivamente, realizadas por los usuarios del servicio en todas las redes visitadas, discriminado por pospago y prepago.

4. Ingresos por concepto de minutos de voz saliente: Ingresos brutos en millones de pesos colombianos, sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes a los minutos cursados de voz saliente en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por usuarios pospago y prepago.

5. Ingresos por concepto de minutos de voz entrante: Ingresos brutos en millones de pesos colombianos sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes a los minutos cursados de voz entrante en las redes visitadas de los

países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por usuarios postpago y prepago.

6. Total ingresos: Valor total de los ingresos en millones de pesos colombianos, sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes al total de los minutos cursados salientes y al de los entrantes respectivamente, en todas las redes visitadas, discriminado por postpago y prepago.

	SMS	Postpago	Prepago
Volúmenes	País 1		
	País n		
	Total volumen		
Ingresos	País 1		
	País n		
	Total ingresos		

1. Volúmenes de SMS: Cantidad en millones de mensajes SMS enviados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por usuarios postpago y prepago.

2. Total volumen de SMS: Cantidad total en millones de mensajes SMS enviados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en todas las redes visitadas, discriminado por postpago y prepago.

3. Ingresos por concepto de SMS: Ingresos brutos en millones de pesos colombianos, sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes a los SMS enviados por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por postpago y prepago.

4. Total ingresos: Valor total de los ingresos en millones de pesos colombianos, sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes al total de los SMS enviados en todas las redes visitadas, discriminado por postpago y prepago.

	DATOS	Postpago	Prepago
Volúmenes	País 1		
	País n		
	Total volumen		
Ingresos	País 1		
	País n		
	Total ingresos		

1. Volúmenes de Datos: Cantidad en miles de MB consumidos por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por usuarios postpago y prepago.

2. Total volumen de Datos: Cantidad total en miles de MB consumidos por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en todas las redes visitadas, discriminado por postpago y prepago.

3. Ingresos por concepto de Datos: Ingresos brutos en millones de pesos colombianos, sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes a los MB consumidos por los usuarios del servicio de Roaming Internacional en las redes visitadas de los países con los que el proveedor tiene acuerdo, discriminado por postpago y prepago.

4. Total ingresos: Valor total de los ingresos en millones de pesos colombianos, sin incluir impuestos, a 3 cifras decimales, correspondientes al total de los MB consumidos en todas las redes visitadas, discriminado por postpago y prepago.

C. Tarifas de Roaming entre operadores para servicios prestados en el exterior

VOZ		Operador 1		Operador n	
		Salientes	Entrantes	Salientes	Entrantes
Tarifas entre operadores (IOT) ⁴	País 1				
	País n				

DATOS		Operador 1	Operador n
Tarifas entre operadores (IOT)	País 1		
	País n		

SMS		Operador 1	Operador n
Tarifas entre operadores (IOT)	País 1		
	País n		

1. Operador 1 a Operador n: Son los operadores con los cuales el operador colombiano tiene acuerdo de Roaming Internacional.

2. Voz – Tarifas entre operadores: Valor en dólar o centavos de dólar del minuto entrante y del minuto saliente cobrados al operador colombiano, discriminado para cada uno de los países con los cuales se presta el servicio.

3. Datos – Tarifas entre operadores: Valor en dólar o centavos de dólar del MB cobrado al operador colombiano, discriminado para cada uno de los países con los cuales se presta el servicio.

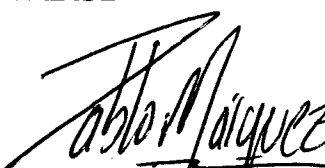
4. SMS – Tarifas entre operadores: Valor en dólar o centavos de dólar del SMS saliente cobrado al operador colombiano, discriminado para cada uno de los países con los cuales se presta el servicio.

ARTÍCULO 3. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga aquellas disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá D.C. a los 21 FEB 2014

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


DIEGO MOLANO VEGA
 Presidente


CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
 Director Ejecutivo

Proyecto 11000-2-03
 C.C. 18/02/2014 Acta 912
 S.C. 18/02/2014 Acta 295

Revisado por: María del Pilar Torres– Coordinadora de Regulación de Usuarios.
 Elaborado por: Diana Morales

⁴ Inter-Operator Tariffs <http://www.gsma.com/aboutus/wp-content/uploads/2012/03/smsdataroamingexplained.pdf>