

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2013

"Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011"

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 mediante 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 1º de septiembre de 2014, para los límites de gasto sobre los servicios de roaming de datos internacional.

Que una vez analizado los documentos allegados por ASOMÓVIL y la GSMA, la CRC encuentra pertinente definir condiciones diferenciales para el cumplimiento de las obligaciones asociadas al servicio de Roaming Internacional de datos y al servicio de voz y SMS, definiendo así plazos de implementación diferentes para las obligaciones de transparencia en relación con la prestación de los diferentes servicios.

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.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Modificar en lo pertinente lo dispuesto en 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, los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:*

***37.1 Deber de información sobre la utilización del servicio.** 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, acerca de las reglas que aplican para la utilización del servicio de Roaming Internacional, para que el usuario, al viajar fuera del país, pueda hacer uso de dicho servicio con total conocimiento de las tarifas que le aplican, así como elegir el tiempo que requiere que dicho servicio se encuentre activado.*

***37.2 Deber de información sobre activación y desactivación del servicio.** Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, información sobre el procedimiento de activación y desactivación del servicio de*

¹ Radicada internamente bajo el número 201333289.

Roaming Internacional y las tarifas máximas aplicables a este servicio en pesos colombianos.

37.3 Información disponible sobre tarifas. *Mantener disponible a través de todos los mecanismos de atención al usuario, las tarifas y/o valores de cada uno de los servicios de Roaming Internacional, indicando el valor de la tarifa neta, 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 máximo en pesos de:*

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

37.4 Activación del servicio con límite de tiempo. *Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual elegirá libremente, a partir del 1° de junio de 2014, el tiempo que durará la activación del servicio y el máximo consumo en volumen (KB o MB).*

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.

En todo caso, el usuario podrá modificar en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, el tiempo de activación de dicho servicio y el máximo consumo en volumen (KB o MB), aun cuando el usuario haya activado el servicio de roaming internacional de manera permanente.

37.5 Activación del servicio con límite de gasto. *Sólo activar los servicios de Roaming Internacional, si existe solicitud previa y expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario. Así, cada vez que el usuario requiera que el proveedor le active este servicio presentará la respectiva solicitud, en la cual elegirá libremente, a partir del 1° de junio de 2014, el límite de gasto del mismo, pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto.*

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.

En todo caso, el usuario podrá modificar en cualquier momento a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario, el límite de gasto de dicho servicio y el tiempo de activación, aun cuando el usuario haya activado el servicio de roaming internacional de manera permanente.

Siempre, el proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir los límites de tiempo de activación del servicio y de gasto en el servicio de roaming internacional.

37.6 Desactivación del servicio con límite de tiempo. *Proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación o alcanzado el máximo consumo contratado en volumen (KB o MB) – lo*

que ocurra primero-. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata.

Esta funcionalidad deberá estar disponible para los usuarios hasta que sea implementada por los proveedores de servicios de comunicaciones móviles la obligación definida en el numeral 37.7 de la presente resolución

37.7 Desactivación del servicio. A partir del 1º de junio de 2014, para aquellos servicios de Roaming Internacional que fueron activados con límite de tiempo y límite de gasto, proceder con la desactivación del servicio de Roaming Internacional, una vez vencido el tiempo de activación o el límite de gasto escogido por el usuario – lo que ocurra primero- sin que medie una nueva solicitud por parte del mismo para tal efecto. Sin perjuicio de lo anterior, el usuario podrá en cualquier momento y por cualquier mecanismo de atención al usuario solicitar que el servicio se desactive de manera inmediata.

El proveedor de servicios móviles deberá disponer de los medios o mecanismos y de la información de las condiciones en caso que el usuario opte por continuar con el servicio cuando se encuentre en el exterior y haya sido desactivado por completar su límite de gasto.

37.8 Información 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 del abonado en la red visitada o redes visitadas, a través de mensaje corto de texto -SMS- gratuito (o dependiendo del dispositivo un mensaje USSD o mensaje emergente en pantalla), información respecto del precio máximo que se genera en cada comunicación por el hecho de acceder a la red internacional o el costo que se genere por el hecho de tener disponibles los servicios de comunicaciones en el exterior, aun cuando en este último caso no se efectúen consumos, si estos cargos aplican.

En el texto del mensaje los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor en pesos colombianos de:

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

Adicionalmente dicho mensaje contendrá 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, y el límite de gasto acorde con el plan contratado por el usuario.

37.9 Control de consumo diario en volumen. Durante el tiempo de uso del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar a sus usuarios bajo la modalidad de postpago un mensaje corto de texto –SMS- (o dependiendo del dispositivo un mensaje USSD o mensaje emergente en pantalla) en el cual le informe el consumo acumulado en volumen de SMS enviados o de Kilobyte o Megabyte.

Esta funcionalidad deberá estar disponible para los usuarios hasta que sea implementada por los proveedores de servicios de comunicaciones móviles la obligación definida en el numeral 37.10 de la presente resolución

37.10 Control de consumo general. A partir del 1º de junio de 2014 informar el límite de gasto en el servicio de roaming internacional para facilitar al usuario a gestionar el consumo asociado a dicho servicio, y enviarle alertas cuando el uso de este servicio llegue al ochenta por ciento (80%) del límite elegido por el usuario en la solicitud, sin perjuicio de que los proveedores puedan ofrecer planes ilimitados. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS (o dependiendo del dispositivo un mensaje USSD o mensaje emergente en pantalla), con el siguiente contenido:

"Sr Usuario está llegando al límite de gasto en el servicio de roaming internacional".

37.11. Control de consumo diario en pesos. A partir del 1º de junio de 2014, durante el tiempo de uso del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar al usuario bajo la modalidad de pospago un mensaje corto de texto –SMS- en el cual le informe el consumo acumulado en pesos colombianos discriminado de voz, SMS y datos.

37.12. Información 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 en caso de voz, mensajes y/o kilobytes).
- d. Unidades de consumo del servicio utilizado (minutos en caso de voz, mensajes y/o kilobytes).
- e. Valor generado por cada servicio utilizado incluyendo todos los costos e impuestos.
- f. Total por todos los servicios en pesos colombianos.

ARTÍCULO 2. 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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

DIEGO MOLANO VEGA
Presidente

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo