



Comisión de Regulación  
de Comunicaciones  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Documento de respuestas a  
comentarios al proyecto  
regulatorio Medidas de  
transparencia en el servicio  
de Roaming Internacional

**Coordinación de Regulación de  
Protección a Usuarios**

Febrero 2014



Calle 59A Bis # 5-53 Piso 9. Bogotá D.C., Colombia.  
Código postal 110231. Tel +57 1 3198300  
Línea gratuita nacional 01 8000 919278  
Fax +57 1 3198301  
[www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co)



**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. COMENTARIOS GENERALES</b> .....	<b>3</b>
<b>2. SERVICIO DE VOZ Y SMS</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. Límite de gasto para el servicio de voz</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2. Límite de gasto para el servicio SMS</b> .....	<b>12</b>
<b>2.3. Acciones de control al límite de gasto</b> .....	<b>12</b>
<b>3. SERVICIO DE DATOS</b> .....	<b>13</b>
<b>3.1. Límite de gasto para el servicio de datos</b> .....	<b>13</b>
<b>3.2. Activación del servicio con límite de tiempo</b> .....	<b>16</b>
<b>3.3. Control de volumen diario en MB o KB</b> .....	<b>18</b>
<b>4. Información al usuario durante el registro de la red visita en Roaming Internacional</b> .....	<b>19</b>

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 2 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

## RESPUESTA A COMENTARIOS REALIZADOS POR EL SECTOR A LA PROPUESTA REGULATORIA "MEDIDAS DE TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL"

De conformidad con lo establecido en el párrafo del artículo 10 del Decreto 2696 de 2004, mediante el presente documento, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- presenta al sector las respuestas a las observaciones y comentarios realizados al documento soporte de la propuesta regulatoria "*Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional*" y al proyecto de resolución "*Por la cual se modifica el artículo 37 la Resolución CRC 3066 de 2011*" publicados para comentarios de los interesados entre el 24 de enero y el 6 de febrero de 2014. Dentro del plazo establecido se recibieron comentarios, observaciones y/o sugerencias de los siguientes agentes:

Remitente	Medio
ACIEM	Físico
ASUCOM	Correo
AVANTEL S.A. ESP	Correo
CLARO –COMCEL	Correo y físico
COLOMBIA TELECOMUNICACIONES	Correo
COLOMBIA MOVIL	Correo y físico
ETB	Correo
SIC	Correo y físico

Adicionalmente **ASOMÓVIL** remitió sus comentarios el pasado 7 de febrero. No obstante, cabe señalar que los mismos serán tenidos en cuenta en el análisis del proyecto, pero no serán recogidos en el presente documento, toda vez que se recibieron de manera extemporánea al plazo fijado por la CRC.

Para mejor comprensión del lector, en este documento se presentan exclusivamente los apartes de los comentarios en donde se hacen preguntas, cuestionamientos y propuestas frente al proyecto en discusión, los cuales se presentan agrupados por temas y resumidos. Lo anterior sin perjuicio de la consulta de los textos completos de cada documento, que se encuentran publicados en la página Web<sup>1</sup> de la Entidad para el efecto.

### 1. COMENTARIOS GENERALES

#### 1.1. ACIEM

Manifiesta que el problema de fondo son las excesivas tarifas que se cobran al abonado que realiza y que recibe la llamada y que resultan injustificadas dado que las nuevas redes se implementan con protocolos y utilizan recursos IP de la web, lo que ha permitido reducir los costos a centavos de dólar por minuto y que se evidencia en las tarifas de larga distancia internacional con destinos a móvil de diversos prestadores de estos servicios en Colombia y en el exterior, recordando que el Roaming es la única vía para recibir comunicaciones de voz, mensajes y demás servicios asociados a su número de abonado, durante su permanencia en el extranjero.

Solicita que el proyecto regulatorio incorpore reglas tarifarias que fije topes para los servicios de Roaming Internacional de voz y de datos, tales que respondan a la realidad de los costos involucrados en la prestación del servicio.

<sup>1</sup> A través del enlace <http://www.crcm.gov.co/index.php?idcategoria=64060>

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 3 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

## 1.2. ASUCOM

Manifiesta su insistencia, en que se aborde el tema de la regulación tarifaria como paso necesario, según su análisis, luego de las medidas de información al usuario, la recomendación de la OCDE y la falla de mercado reflejada en que la utilidad del servicio dista mucho de ser razonable frente a los costos del mismo, lo cual sustenta en las fuertes desviaciones de los precios del servicio comparados con el valor del minuto en LDI (incluido la terminación en redes locales) y el valor del MB descargado.

Adicionalmente cita como argumentos: (i) la protección de los derechos de los usuarios, entre otros, para evitar el abuso de la posición dominante, (ii) la maximización del bienestar del usuario con precios de mercado que tiendan a alinearse con el costo medio de prestación del servicio y no con precios altos que desestimen el consumo, y (iii) la maximización del beneficio del usuario sin abusos del proveedor frente a éste.

Recuerda que cada vez son más los colombianos que viajan al exterior dada la globalización de la economía, reflejada en múltiples tratados comerciales, estimando el número de usuarios que posiblemente se impactan por las tarifas del servicio o por la imposibilidad de usarlo dado las mismas.

Solicita que dentro del proyecto se aborde un estudio de los verdaderos costos del servicio, analizando información de costos de los componentes, de los acuerdos entre proveedores y verificando la razonabilidad de las tarifas respecto de sus verdaderos costos y como consecuencia de ello, se regulen los precios considerando topes tarifarios que reflejen costos eficientes y un límite razonable a la utilidad del proveedor del servicio.

## 1.3. AVANTEL

Considera que la propuesta, de tener dos fechas de implementación diferentes, genera una duplicación de esfuerzos y recursos para los operadores. Adicionalmente, indica que, en razón de lo anterior, no es claro cuándo debe estar la obligación específica implementada.

Adicionalmente pregunta si se definirá un tiempo específico para la desactivación por tiempo y cómo operan las condiciones del servicio de Roaming automático para los servicios de prepago. ¿Se definirá un tiempo específico para la desactivación por tiempo, por ejemplo 15 días?

## 1.4. CLARO -COMCEL

Solicita aclarar la diferencia de algunas fechas presentadas, ya que para la obligación de elección del máximo consumo en volumen (KB o MB) en el numeral 6 dice que la obligación es a partir del 28 de febrero y en la hoja de ruta del capítulo 11 del documento y el proyecto de resolución indican que la obligación es a partir del 1º de junio.

Así como también, manifiesta que es necesario aclarar que la obligación de control de límite de gasto en el servicio de Roaming Internacional es para los usuarios con contrato en modalidad pospago, ya que en el numeral 6 del documento se habla de manera general de los usuarios y en la propuesta regulatoria se hace alusión a usuarios pospago.

## 1.5. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Indica que en el documento soporte no se presenta un estudio de las variables de tipo técnico y operativo que intervienen en la prestación del servicio y los aspectos relacionados con el tiempo para la implementación de las medidas en Roaming de datos y las opciones para la implementación de

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 4 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

medidas de transparencia en Roaming de voz y SMS, sino que se fijan nuevas obligaciones de información a los usuarios, sin que se determine con claridad si aplican para todas las clases de Roaming.

#### 1.6. COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P.

Manifiesta que no existe un precedente a nivel mundial que permita realizar un adecuado estudio técnico, financiero y regulatorio en relación con los costos, beneficios y efectos que las medidas de límites de consumo pueda tener sobre los usuarios y el mercado.

#### 1.7. EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P.-

Indica que no hay claridad en el carácter obligatorio del numeral 37.4, en el sentido en que no es claro si el operador tendría la obligación de permitir a cualquiera de sus usuarios activar el servicio de Roaming Internacional. De igual manera, señalan que el numeral 37.7 tampoco es claro en cuanto a la posibilidad que tienen los operadores de ofrecer o no planes sin límite de gasto. En ambos casos considera que se trata de un aspecto riesgoso a nivel de aseguramiento de ingreso, debido a que son cuentas que pueden representar sumas importantes y que no certifican el posterior pago por parte del cliente.

Adicionalmente, solicita que para los nuevos operadores se amplíe el plazo para la implementación de interconexión de las plataformas y las pruebas de los sistemas de informática.

Por último señala que no hay claridad sobre la diferenciación de las condiciones en función de prepago y de pospago, en especial para la activación a cualquier usuario y el control del consumo. Lo anterior debido a que el documento soporte señala la obligación de establecer una función de control de consumo diario enviando un SMS con consumo en pesos y saldo disponible al usuario, cuando aplique, a partir del 28 de febrero de 2014, a diferencia de lo previsto en el texto de la resolución propuesta.

#### 1.8. SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO - SIC

Considera innecesaria la escisión de la activación del servicio de Roaming Internacional en dos numerales, 37.4 y 37.5, argumentando que el artículo como se encuentra actualmente permite establecer con total claridad que el usuario puede elegir entre un límite de gasto y un límite de tiempo.

Adicionalmente señala que, conforme a lo establecido en los numerales 37.4, la activación del servicio con límite de tiempo trae una limitación que sólo se encuentra referida al servicio de datos, dejando por fuera el consumo máximo de mensajes de texto – SMS -, mensajes multimedia – MMS – y comunicación de voz.

En igual sentido, indica que en el numeral 37.9 no incluye el consumo de voz ni los MMS.

**CRC/** Frente a los comentarios realizados por **ACIEM** y **ASUCOM** relacionados con que la propuesta regulatoria incorpore reglas tarifarias que fije topes para los servicios de Roaming Internacional de voz y de datos, cabe señalar que la Ley 1341 de 2009 determina la libertad tarifaria salvo que no haya suficiente competencia, se presente una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajuste a los niveles exigidos. Así las cosas, es de recordar que la CRC permanentemente realiza una labor de seguimiento al mercado móvil, por lo cual en caso que dicho seguimiento determine la existencia de alguna falla se adelantarán las medidas pertinentes.

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 5 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

No obstante lo anterior, es de resaltar que si bien a la fecha la CRC no ha adoptado ninguna medida referente a la regulación de tarifas en los servicios de voz y datos de Roaming Internacional, si se ha trabajado en establecer con los gobiernos de otros países acuerdos de reducción de precios en dichas tarifas, como es el caso de la reducción de precios en los servicios de Roaming Internacional con el vecino país del Ecuador, donde los proveedores de ambos países han establecido reducciones hasta del 80%. En este punto es relevante recordar que el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009 establece que la CRC tiene la facultad de regular tarifas cuando se presente falta de competencia, una falla de mercado o cuando la calidad de los servicios ofrecidos no se ajusta a los niveles exigidos.

Adicionalmente, es importante resaltar, que una definición de tarifas en los precios minoristas requiere conocer la estructura de costos del servicio de Roaming Internacional, para lo cual es necesario abarcar todos los componentes técnicos, operativos y contractuales del servicio, en el que además intervienen agentes del sector que están fuera del alcance de la competencia de la CRC, como lo son los Clearing House y los operadores de otros países con los que los proveedores colombianos acuerdan tarifas mayoristas.

Por otro lado, respecto a los comentarios de **AVANTEL**, frente a que la definición de dos fechas diferentes para la adopción de las medidas de transparencia acarrearía dobles desarrollos y mayores costos, es necesario recordar que la propuesta regulatoria objeto de comentarios surge de la revisión a las medidas adoptadas mediante la Resolución CRC 4295 de 2013, las cuales de acuerdo con las comunicaciones allegadas por ASOMÓVIL y GSMA presentaban impedimentos técnicos para su cumplimiento. Es así, como la CRC en su propuesta regulatoria definió dos fases de implementación de las medidas con el objetivo que la carga de implementación de las mismas se distribuyera en plazos diferentes.

Ahora bien, en relación con la inquietud de **AVANTEL** referente a si se definirá un tiempo específico para la desactivación del servicio de Roaming Internacional con límite de tiempo, debe recordarse que la propuesta regulatoria define como una de las condiciones para la activación del servicio que sea el usuario quien escoja<sup>2</sup> el límite de tiempo para tener activo su servicio de Roaming Internacional. Adicionalmente la Resolución prevé que una vez cumplido ese tiempo se desactivará el servicio de Roaming Internacional. El límite de tiempo es un plazo cierto, que sólo puede establecer el usuario, como consecuencia, los operadores del servicio deben proceder a la desactivación de manera inmediata una vez cumplido dicho plazo. De igual manera, cuando el usuario no haya escogido un límite de tiempo del servicio de Roaming Internacional, pero se comuniquen con el operador y le soliciten la desactivación del servicio, éste puede solicitar que dicha desactivación se haga de manera inmediata.

Respecto a los planteamientos de **AVANTEL, CLARO y ETB**, relacionados con el doble esfuerzo que implica para los operadores iniciar a informar al usuario sobre consumo en volumen a partir del 28 de febrero y después, a partir del 1 de junio, informar el gasto en dinero, la CRC los acoge y aclara que la medida regulatoria a ser adoptada únicamente define el control de consumo en el servicio de datos en Roaming Internacional, a partir del 28 de febrero, y mantiene las medidas de transparencia basadas en la información al usuario para los servicios de voz y SMS en Roaming Internacional.

Ahora bien, frente al comentario de **AVANTEL** relacionado con las condiciones aplicables a los usuarios en modalidad prepago, es de señalar que como a la fecha los usuarios prepago no tienen disponible para su uso el servicio de datos en Roaming Internacional, para este tipo de contratos no

<sup>2</sup> Al respecto se recuerda el principio de Libre elección según el cual la elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (que deben estar debidamente homologados en los casos determinados por la Comisión de Regulación de Comunicaciones), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, **corresponde de manera exclusiva al usuario**, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo." (NFT) (Artículo 4 de la Resolución CRC 3066 de 2011)

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 6 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			



aplicarían las medidas de control de gasto implementadas a través de esta resolución. No obstante lo anterior, y dada la importancia de que la medida de control de gasto en datos también sea aplicable a los usuarios prepago, en el momento en que cualquier proveedor ofrezca a sus usuarios en prepago el servicio de Roaming Internacional de datos, dichos usuarios deberán ser informados del gasto diario en pesos que fue descontado de su consumo en datos, y el cual corresponderá al consumo de datos que hayan realizado durante ese día.

Por otra parte, en lo relacionado con el comentario de **CLARO** sobre la diferencia de fechas presentada en la propuesta regulatoria y el documento soporte, en relación con la implementación del control de consumo en volumen de MB o KB, la CRC aclara que la medida debe implementarse como una primera fase que permitiría que para el 1° de junio de 2014 todos los proveedores hayan realizado lo necesario para adelantar el control de gasto en dinero. Vale la pena recordar además que la Resolución únicamente adopta el control de gasto en dinero y no implementa la obligación de informar al usuario sobre el consumo en volumen, como se explicó con anterioridad.

Frente a la afirmación de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** en el sentido que en el documento soporte no se presenta un estudio de tiempo para la implementación de las medidas en Roaming de datos y las opciones para la implementación de medidas de transparencia en Roaming de voz y SMS, la CRC recuerda que la obligación de implementación de medidas de control de gasto para los servicios de voz y datos fueron establecidas a través de la Resolución CRC 4295 de 2013 y que atendiendo la solicitud realizada por CLARO, COLTEL y TIGO a través de ASOMÓVIL la presente propuesta regulatoria estuvo orientada a la revisión técnica de las diferentes posibilidades de implementación de las medidas, con lo cual el documento soporte realiza un análisis de cada una de las opciones que pueden ser utilizadas para la implementación de las medidas ya adoptadas. Como consecuencia de lo anterior, la CRC decidió definir nuevos plazos para la implementación de las obligaciones de transparencia en relación con la prestación de los diferentes servicios de Roaming Internacional, acorde con las condiciones de los operadores nacionales.

Respecto del estudio técnico adelantado es preciso aclarar que el mismo, es el resultado del análisis de los planteamientos efectuados por los interesados, en el que se han incluido diferentes opciones técnicas como soporte para el análisis realizado para la implementación de medidas de control de consumo, igualmente, con base en los comentarios recibidos se ajustaron los apartes respectivos para hacer más clara la implementación de las medidas. En todo caso, los análisis y las acciones necesarios para el cumplimiento de las obligaciones regulatorias son una responsabilidad exclusiva de los proveedores, y los análisis presentados en ningún caso corresponden a una indicación o recomendación técnica para el cumplimiento de las medidas de transparencia que se adopten, y constituye simplemente un documento de análisis que podrá ser acogido o no por los operadores, a su cuenta y riesgo.

Frente a lo señalado por **COLOMBIA MOVIL** en relación con la no existencia de estudios internacionales que evalúen los costos, beneficios y efectos que las medidas de límites de consumo puedan tener sobre los usuarios y el mercado, la CRC recuerda que, mediante la Ley 1341 de 2009, el legislador facultó a la CRC para expedir la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios de los servicios de comunicaciones. En desarrollo de esta función, desde el año 2010, cuando se iniciaron los estudios para el desarrollo de la Resolución CRC 3066 de 2011, la CRC ha recopilado información sobre el servicio de Roaming Internacional, encontrando evidencias de problemas en el servicio ofrecido al usuario, representadas en las quejas puestas por los usuarios ante los proveedores. En consecuencia, la CRC tiene el deber de corregir dichos problemas, a través de su regulación. Asimismo es importante recordar, que la implementación de medidas de control de gasto en datos, además ha sido recomendada a nivel mundial por la GSMA, en *Guidelines for the implementation of international data roaming transparency measures*, donde se insta a los operadores a establecer límites de consumo para el servicio de datos en Roaming Internacional. De hecho, es a

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 7 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

partir de dicha recomendación que varios operadores en Colombia, dentro de los que se encuentra COLOMBIA MÓVIL, implementaron medidas como los paquetes diarios de Roaming Internacional de datos.

De acuerdo con la información suministrada por los operadores a la CRC con base en su reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio, para el periodo de octubre de 2012 a abril de 2013, las quejas por inconformidad en la prestación del servicio de Roaming<sup>3</sup>, sin incluir las causales de "desacuerdo con la facturación" y "negación de consumos", que pueden estar eventualmente relacionadas con este servicio, son las que se presentan a continuación de manera agregada por operador:

Tipo de queja	Proveedor	2012			2013			
		Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Inconformidad con el servicio de Roaming Internacional	Coltel	16	20	7	14	19	6	8
	Comcel	327	369	382	991	1.224	865	830
	Tigo	17	23	19	9	21	9	
	<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>412</b>	<b>408</b>	<b>1.014</b>	<b>1.264</b>	<b>880</b>	<b>838</b>

Fuente: CRC, 2013. Elaboración propia con base en la información reportada por los proveedores.

Respecto a los planteamientos de **ETB**, en el sentido en que no es claro si el operador tendría la obligación de permitir a cualquiera de sus usuarios activar el servicio de Roaming Internacional y la posibilidad de ofrecer o no planes sin límite de gasto, es de aclarar, que en principio todo usuario tiene derecho a activar el servicio de Roaming Internacional. No obstante, la CRC es consciente de los riesgos financieros que implica para los operadores prestar el servicio a personas que no tengan capacidad de pago suficiente para responder por el límite de gasto que están solicitando. En este sentido, la CRC reconoce la facultad que tienen los operadores para, en aras del desarrollo libre de su actividad económica, realizar estudios de crédito que le permitan acordar con los usuarios las condiciones para que este último elija su límite de gasto conforme a su capacidad de pago, incluyendo la activación de planes sin límite de gasto, cuando esto sea posible.

Por otra parte, frente a la solicitud de ampliar el plazo para la implementación de las obligaciones establecidas en la Resolución para los nuevos operadores, la CRC no acoge la solicitud ya que toda oferta comercial de Roaming Internacional que sea puesta en el mercado debe cumplir las medidas de transparencia adoptadas mediante la resolución a ser expedida, por lo cual antes de ofrecer dichos servicios a los usuarios el proveedor está en la obligación de adoptar todas las medidas para el cumplimiento de la regulación en las fechas estipuladas.

Finalmente, frente a la posición manifestada por la **SIC**, en relación a la escisión de la activación del servicio de Roaming Internacional en dos numerales, 37.4 y 37.5 de la propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector, la CRC recuerda que la Ley 1341 de 2009, facultó a la CRC para establecer el régimen de protección de los usuarios y la regulación que maximice el bienestar social de los usuarios, en ese sentido, la CRC en ejercicio de sus facultades establecerá las condiciones de manera que se dé la mayor claridad a los usuarios que les permita conocer y ejercer en mejor manera sus derechos. Es así como la CRC consideró que la mejor forma de comunicar de manera efectiva y clara a los usuarios de Roaming Internacional las nuevas medidas implementadas fue dividiendo la disposición en dos secciones o numerales (37.1 y 37.2), una que versa sobre el deber de información y la otra sobre las obligaciones para la activación y la desactivación del servicio. En efecto se estableció que, el servicio de Roaming Internacional sólo podrá activarse, de manera gratuita, por solicitud expresa del usuario, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, y en el exterior por medio de una línea de atención al usuario o una marcación de código para tener acceso a servicio al cliente (conocido como USSD<sup>4</sup>). Además, cuando se active el servicio el usuario

<sup>3</sup> Esta tipología de quejas corresponde a la establecida en el numeral 4.2.2.2 del Título III de la Circular Única de la SIC.

<sup>4</sup> USSD por sus siglas en inglés Unstructured Supplementary Service Data, ó Servicio Suplementario de Datos no Estructurados

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 8 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			



podrá elegir un límite de tiempo y de gasto para el servicio de datos, para lo cual el proveedor deberá ofrecer dos opciones: i) una tarifa fija por un periodo de tiempo, aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, o ii) un gasto máximo asociado a un consumo de datos por demanda, es decir paga de acuerdo a lo consumido.

Adicionalmente, es importante recordar que la propuesta regulatoria tenía como objetivo revisar las condiciones técnicas requeridas para la implementación de las medidas de transparencia adoptadas mediante la Resolución CRC 4295 de 2013, y de esta forma revisar las variables técnicas que deben ser tenidas en cuenta para el control de gasto en pesos de los servicios que son ofrecidos en Roaming Internacional, a fin de poder evidenciar cuál es la medida a adoptar que le proporciona mayor beneficio al usuario y le permite mantener un control en los consumos de los servicios utilizados en el exterior, evitando así que en la facturación le sean cobrados servicios sobre los cuales el usuario no tenía conocimiento de estar consumiendo.

En ese sentido, y teniendo en cuenta que se identificó la imposibilidad técnica para suministrar actualmente en tiempo real, a los usuarios, la información del gasto consumido con los servicios de voz, SMS y MMS durante la prestación del servicio de Roaming Internacional, la resolución define las condiciones para el control de gasto del servicio de datos, ya que los servicios de voz, SMS y MMS, son utilizados a petición misma del usuario, es decir, es el usuario quien decide si realiza el consumo de éstos cuando está en otro país con el Roaming Internacional activo, para lo cual es indispensable que el usuario conozca las tarifas que le son aplicables para cada uno de estos servicios y de esta forma tome una decisión informada sobre su uso. No sucede lo mismo con el servicio de datos, ya que dependiendo del equipo con el cual el usuario acceda a los servicios prestados en Roaming Internacional, éste puede iniciar descargas de datos automáticas, sin que el usuario sea quien haya dado inicio a la sesión de datos, lo que puede generar una falta de control por parte del usuario e incluso puede implicar un consumo elevado cuando no existen mecanismos técnicos eficientes de control.

## 2. SERVICIO DE VOZ Y SMS

### 2.1. Límite de gasto para el servicio de voz

#### 2.1.1. CLARO – COMCEL

Frente a la propuesta de definir un límite de gasto para el servicio de voz, reitera lo ya manifestado en el documento de la GSMA y de ASOMÓVIL remitido a la CRC, en el cual se indica que i) el límite de consumo debe aplicar sólo para datos, ii) el límite de gasto sólo aplica para clientes con contrato postpago, y iii) los límites de gasto no son necesarios para los servicios de voz y SMS, lo anterior debido a que la facturación de los servicios de voz y SMS no opera en tiempo real.

Indicando además, que la propuesta de la Comisión de utilizar los archivos NRTRDE para obtener los minutos de voz debe tener en cuenta que dicha plataforma es de control de fraude y no tiene conexión con la plataforma de facturación, que la disponibilidad de los archivos NRTRDE depende de la disponibilidad de la plataforma de fraude de la red visitada, que los operadores visitados sólo tienen responsabilidad financiera por el no envío de los archivos NRTRDE cuando se ha comprobado que existió un fraude, y que los archivos NRTRDE no se reciben en tiempo real.

Teniendo en cuenta lo anterior, manifiestan que al hacer uso de dichos archivos para realizar el control de gasto de voz, se podrá generar un costo adicional al límite de gasto escogido por el usuario toda vez que la suspensión se generará después del consumo elegido, el usuario percibirá que el operador no cumplió el límite informado, y se presentarán facturaciones que sobrepasan el límite acordado; todo

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 9 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

lo cual representará un impacto financiero y desinformación al usuario que contrato el servicio de Roaming Internacional.

Por otra parte, afirman que tal como lo expresa la CRC en el documento soporte el protocolo CAMEL no es el mecanismo adecuado para implementar control de consumo de voz, y que la implementación de control de gasto en voz a través de OCS requiere CAMEL Fase 3, lo cual manifiestan no es viable.

### 2.1.2. COLOMBIA MÓVIL

Indica que no hay una herramienta técnica adecuada que permita la implementación del control de consumo en tiempo real o cercano a tiempo real y que la facturación mayorista no opera en tiempo real para clientes con contrato por lo que no es suficientemente rápida para proveer alertas de manera oportuna a los clientes.

Respecto del método de intercambio NRTRDE indica que (i) no es una herramienta de tasación (ii) fue diseñado e implementado para detección de fraude, (iii) depende de que también se use en el operador visitado y (iv) tiene un retraso de 4 horas en relación con el consumo. Por las anteriores razones no es viable para determinar consumos ni tarificarlos y su retraso hace que la información entregada al usuario no cumpla los atributos de la regulación en cuanto a que sea clara, oportuna, completa y que no induzca al error, afectando su percepción sobre la calidad del servicio.

Por lo anterior solicita eliminar de la propuesta regulatoria las medidas de límite de consumo, o se suspendan los controles de límite de gasto y control diario en pesos hasta tanto no haya un desarrollo tecnológico que permita dichos controles sin inducir al error.

### 2.1.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Respecto al límite de gasto que propone el proyecto regulatorio, **COLTEL** recuerda la posición de la GSMA enviada a la CRC en noviembre, en la cual se indica que dado que el precio de las llamadas de voz en Roaming está basado en esquemas transparentes y simplificados que consideran la extensión de la llamada o en precios empaquetados de Roaming, los límites de gasto no son necesarios para servicios de voz y SMS para los clientes con contrato.

Así mismo señala que para soportar este requerimiento, se necesita tener la información de tráfico del cliente en línea, para no sólo, hacer controles de consumo, sino también poder aplicar el corte exactamente cuando el usuario alcance el límite de gasto. Indicando que al no ser posible tener el tráfico en línea, el usuario podría superar el límite de consumo mientras los operadores internacionales remiten la información sobre el tráfico, y seguir haciendo consumos durante dicho tiempo, lo que generaría facturación adicional que el usuario no contempla, lo que iría en contra de las medidas de transparencia objeto de la regulación.

Aclarando que herramientas como CAMEL, NRTRDE y OCS no están en capacidad de enviar información en tiempo real para hacer control de gasto y consumo.

Por lo anterior, solicita excluir de la aplicación de las medidas el límite de gasto y control de consumo y notificaciones para los servicios de voz y SMS dado que no existen herramientas que garanticen un reporte de consumos on-line.

### 2.1.4. ETB

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 10 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Teniendo en cuenta lo señalado en el documento soporte, afirma que pueden presentarse situaciones donde no es factible proporcionar la información correcta ya que la facturación no se hace en "real time" sino en "near real time" para algunos destinos.

**CRC/** En primer lugar, se recuerda que el artículo 3º de la Resolución 4295 de agosto de 2013 el cual modificó el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 estableció las obligaciones de los proveedores de servicios de comunicaciones móviles en relación con medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional y las cuales incluían el deber de dar información sobre el servicio, el procedimiento de activación y desactivación del mismo, las tarifas, la opción para el usuario de poder elegir un límite de tiempo y un límite de gasto para voz y datos asociado a un aviso de alerta al 80% del límite elegido, un informe diario del consumo realizado discriminado por voz y datos y la información a incluir en la factura del usuario.

Ahora bien, durante los meses de septiembre y noviembre de 2013, mediante comunicaciones remitidas por ASOMÓVIL y la GSMA, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles manifestaron la imposibilidad de implementar un límite de gasto para voz y SMS en Roaming Internacional exponiendo las siguientes razones: i) El tráfico facturado no está disponible en línea ya que no tienen visibilidad de los consumos en razón a que la transferencia de información de los mismos se realiza bajo el procedimiento TAP (Procedimiento de Transferencia de Cuentas) con fines de facturación y cobro al usuario y por este mecanismo oficial de la GSMA no es posible realizar facturación en tiempo real, tomando entre uno (1) y tres (3) días para disponer del tráfico en el operador de Colombia, y ii) En caso de aplicar ese control por CAMEL se genera un perjuicio para el usuario, teniendo en cuenta que el efecto inmediato sobre usuarios pospago que actualmente no utilizan este protocolo, será la reducción de la cobertura del servicio de Roaming Internacional, toda vez que no se cuentan con los acuerdos en todos los países y se generaría una grave afectación en la prestación del servicio.

De esta forma la propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector, realizó una revisión técnica de las diferentes herramientas que tienen disponibles los proveedores del país y los de otros países, las cuales permitirían que se pudiera informar el control de gasto en pesos por los servicios de comunicaciones usados en el exterior, cuando el usuario tiene contratado el Roaming Internacional.

Fue así como en el documento soporte, la CRC exploró las diferentes posibilidades para que dicho control de gasto en pesos se realizará a través del uso de herramientas tales como CAMEL, NRTRDE u OCS, haciendo de esta forma referencia a las condiciones técnicas desarrolladas e indicando de manera precisa cuales eran los pro y los contra del uso de cada una de ellas. Es así, como tanto en el documento soporte como en la propuesta regulatoria, se indicó que para el control de gasto en pesos de los servicios de voz y SMS se debería informar claramente al usuario que el valor de gasto informado diariamente a través SMS no correspondía al uso del servicio a la fecha sino que los valores facturados podría presentar diferencias.

Ahora bien, en relación con los comentarios de **CLARO COLOMBIA MÓVIL, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y **ETB**, en los que resaltan que el control de gasto en pesos por el consumo de los servicios de voz y SMS no se puede realizar en tiempo real, debido a que actualmente no existe la posibilidad técnica para que la información de consumo sea entregada en línea por todos los operadores del mundo con los cuales se ha suscrito un acuerdo de Roaming Internacional, la CRC acoge parcialmente los comentarios remitidos y con el objetivo de no entregar al usuario información inexacta que pueda generar confusión a éste en el control de gasto de los servicios de voz y SMS, procederá a establecer en la resolución que el control de gasto sólo aplica para aquellos servicios de comunicaciones cuya información de consumo pueda ser recibida por el proveedor en tiempo real, tal

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 11 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

como sucede con el servicio de datos, el cual al ser cursado por plataformas del proveedor de origen, permite que éste tenga un control del consumo hecho por el usuario.

En todo caso, con el objetivo de hacer un seguimiento a la evolución de los servicios de comunicaciones en Roaming Internacional ofrecidos por los proveedores, surge la necesidad de que la Comisión cuente con información precisa sobre dicha evolución de cada uno de los servicios (voz, SMS y datos), para lo cual en la resolución se definirá un formato de entrega de información trimestral a fin de que los proveedores reporten información referente al servicio de Roaming Internacional.

Así mismo, es de indicar que la CRC de acuerdo con la revisión de la evolución de los servicios de Roaming Internacional que deberán reportar los proveedores, y las condiciones de desarrollo de plataformas CAMEL Fase 3 o superior en los países con los cuales tienen los proveedores suscritos acuerdos de Roaming Internacional, podrá definir plazos de implementación para que los usuarios puedan contar con información en línea del gasto en dinero de los servicios de voz y SMS.

## 2.2. Límite de gasto para el servicio SMS

### 2.2.1. CLARO - COMCEL

Señala que la obligación de implementar el control de consumo en SMS hasta ahora es considerada en la propuesta regulatoria, en la cual además se define como fecha de implementación el 28 de febrero, por lo que a la fecha no existe ningún desarrollo orientado a la implementación del límite de consumo para servicios SMS.

Adicionalmente, recuerda que la GSMA manifestó que fijar un límite de consumo para SMS era innecesario toda vez que el usuario cuenta con la información que le permite establecer su consumo y gasto de SMS en Roaming Internacional, y que el tráfico de SMS de Roaming Internacional no es en línea, sino que tiene un retraso de aproximadamente dos días.

**CRC/** Respecto a los planteamientos de **CLARO**, tal como se indicó en la respuesta anterior, con el objeto de no entregar al usuario información inexacta que pueda generar confusión en los usuarios en el control de gasto de los servicios de voz y SMS, se procederá a establecer en la resolución que el control de gasto sólo aplica para aquellos servicios de comunicaciones cuya información de consumo pueda ser recibida por el usuario en tiempo real, como es el caso del servicio de datos.

## 2.3. Acciones de control al límite de gasto

### 2.3.1. CLARO – COMCEL

Indica que en el numeral sexto del documento soporte, se establecen condiciones que no se encuentran en la resolución y que generan altos impactos de implementación, tales como *"Enviar alerta al 80% del límite de gasto (o nivel inferior para compensar el retraso en los minutos de voz)"*.

### 2.3.2. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Solicita que se excluya la obligación de enviarle alertas al usuario cuando el uso del servicio llegue al (80%) del límite elegido, para aquellos eventos en que los proveedores ofrezcan planes con límites de tiempo sin cargos adicionales por KB o MB.

### 2.3.3. COLOMBIA MÓVIL

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 12 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Pregunta a que se refiere la expresión “en acto separado” referente a la aceptación por parte del cliente de planes sin límite de gasto, particularmente si se refiere a documento separado o a en momentos diferentes. Solicita modificar este tema dentro del artículo propuesto 37.5.

**CRC/** Respecto de los comentarios realizados por **CLARO** relacionados con “*Enviar alerta al 80% del límite de gasto (o nivel inferior para compensar el retraso en los minutos de voz)*” condición que no fue desarrollada en la propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector, tal como se indicó en las respuestas al numeral 3.1, acogiendo los comentarios presentados, la CRC entiende razonable que dar información a los usuarios que los pueda conducir a error resulta contrario a cualquier medida de transparencia, y en ese sentido bajo el entendido que el control de gasto de dinero en pesos sólo se realizará para aquellos servicios de comunicaciones cuya información al usuario sea notificada en tiempo real, se ajustará la resolución para definir que la alerta del 80% debe ser remitida a los usuarios que decidan contratar servicios de datos por demanda, para que de esta forma el usuario tenga información clara y veraz sobre su consumo de gasto en dinero por el servicio de datos.

De otra parte, frente a lo manifestado por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, para que los proveedores con límites de tiempo sin cargos adicionales por KB o MB sean excluidos de la obligación de enviar alertas al usuario cuando el uso del servicio llegue al (80%) del límite elegido, es importante resaltar que la oferta del servicio de Roaming Internacional debe permitir que el usuario fije un límite de tiempo y escoja un límite de consumo para el servicio de datos de acuerdo a su capacidad de pago. En ese sentido, la oferta comercial para la prestación del servicio de Roaming no puede ceñirse exclusivamente a la determinación de un límite de tiempo por parte del usuario, sino que además el usuario debe tener la posibilidad de poder elegir entre una tarifa fija por un periodo de tiempo, aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, o un gasto máximo asociado a un consumo de datos por demanda.

Así las cosas, y acogiendo de manera parcial los comentarios de COLTEL, la CRC entiende que para aquellos planes en los cuales se establece una tarifa fija en un determinado periodo de tiempo (p.ej. diario, semanal, etc.) independiente del volumen consumido, no se requiere que el usuario reciba la notificación cuando se alcanza el 80% del límite de consumo en pesos, ya que en dicha modalidad el usuario contrata un valor fijo por un consumo de datos en un periodo de tiempo específico. Por su parte, para las ofertas comerciales con gasto fijo asociado a un consumo de datos por demanda, se mantiene la obligación de informar al usuario cuando éste alcance el 80% del límite de gasto en pesos.

Finalmente, en cuanto a la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL** de aclarar la expresión “*en acto separado*” a la cual hace referencia el artículo 37.5 de la propuesta regulatoria, se explica que la misma indica que el usuario puede tomar la opción de definir un límite de gasto o de no fijar ningún límite para la activación del servicio de Roaming, pero en todo caso las dos opciones no pueden ser definidas para un mismo período de tiempo, sino que cada una de éstas deberá ser activada por solicitud expresa del usuario. En todo caso, teniendo en cuenta los comentarios que refieren que la expresión no brinda claridad, la Comisión realizará los ajustes pertinentes en la resolución.

### 3. SERVICIO DE DATOS

#### 3.1. Límite de gasto para el servicio de datos

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 13 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			



### 3.1.1. AVANTEL

Considera que el control de gasto en pesos colombianos genera un doble esfuerzo en materia de desarrollo para el operador, toda vez que su implementación requiere involucrar el consumo en volúmenes de uso de red y las tarifas aplicables. En consecuencia, en su opinión, debería buscarse la optimización de dicha obligación y establecer como único mecanismo de control el consumo por volúmenes de uso de red. Este análisis lo hace bajo el entendido de que los controles propuestos por la regulación aplican únicamente a los servicios de datos, que son los que miden consumo por volúmenes medidos en KB o MB. De igual manera, afirma que la eliminación del consumo también desaparecería la incertidumbre de la variación de las tasas de cambio, lo cual podría evitar una posible confusión en el usuario.

### 3.1.2. CLARO – COMCEL

Manifiesta que de acuerdo a la obligación establecida en la Resolución CRC 4359 de 2013, ha adelantado amplios desarrollos e inversiones en la implementación del límite de gasto en pesos por ciclo de facturación, indicando además que dada la multiplicidad de ofertas y usuarios en Roaming, permitir que cada usuario personalice su control de consumo en tiempos diferentes hace imposible e inviable la administración del proceso de control en las plataformas.

### 3.1.3. COLOMBIA MÓVIL

Manifiesta que técnicamente no tiene la información del valor de los consumos de un usuario del servicio sino el saldo que posee en un momento determinado, por lo cual no le es posible remitir al usuario la información requerida bajo el control de consumos general (alerta al 80% del límite escogido por el usuario) ni el control de consumos diarios en pesos. Adicionalmente sus sistemas no permiten configurar un límite de gasto por cada usuario sino un mismo límite para todos. Para superar estas limitantes requiere de inversiones y de mínimo 12 meses. Adicionalmente indica que mecanismos CAMEL dependen de implementación en las redes visitadas, lo que no siempre se cumple y escapa al control de la red de origen.

Solicita con base en lo anterior solicita la eliminación de controles de consumo en Roaming Internacional y en caso de que sea improcedente, se le conceda 12 meses a partir de la expedición de la resolución que se derive de este proyecto para realizar las adecuaciones e implementaciones necesarias.

### 3.1.4. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Indica que no se debería establecer como obligación contar con límites de gasto cuando el proveedor ofrezca paquetes con límites en tiempo sin cargos adicionales por KB o MB.

### 3.1.5. EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P.-

Considera que, en aras de la optimización, se establezca como único mecanismo el control por volúmenes de uso de red. Lo anterior teniendo en cuenta que la Resolución determina que haya un control y notificación de consumo en volumen y en gasto y que esto genera un esfuerzo doble para el operador. Ahora, si se tiene en cuenta que para llevar el control de gasto se requiere involucrar el control de consumo de volúmenes, propone que debería dejarse este último como único mecanismo

**CRC/ AVANTEL** y **ETB** solicitan que sólo se realice el control por capacidad, al respecto cabe recordar que tal como se indicó en el numeral 1 del presente documento la Resolución CRC 4359 de 2013 estableció la obligación de informar al usuario a partir del 28 de febrero el gasto en dinero de los

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 14 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			



servicios de voz y datos, y que la propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector realizó una revisión de las condiciones técnicas requeridas para el efectivo cumplimiento de dicha obligación.

Es así, como se procederá a establecer en la resolución que el control de gasto sólo aplica para aquellos servicios de comunicaciones cuya información de consumo pueda ser recibida por el usuario en tiempo real. Tal como sucede con el servicio de datos, el cual al ser cursado por plataformas del proveedor de origen, permite que éste tenga un control del consumo hecho por el usuario.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el control de gasto en dinero solo se realizará para el servicio de datos, y que informar diariamente al usuario su capacidad consumida en datos (MB), para que sea éste quien traslade ese consumo de datos en dinero no permitirá que el usuario tenga la claridad suficiente para identificar cuál será el valor que le facturará su proveedor, la CRC realizará los ajustes en la resolución para eliminar la obligación de informar el límite de consumo en volumen de KB o MB, orientando las obligaciones a que el usuario puede tener un control en dinero del consumo de datos realizado, es así como la obligación establecida define que a partir del 28 de febrero de 2014 los proveedores deberán tener disponible para sus usuarios ofertas de tarifa fija por un periodo de tiempo, aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, o un gasto máximo asociado a un consumo de datos por demanda, y a partir del 1º de junio de 2014 informarán al usuario cuál es el gasto diario en dinero asociado a su consumo de datos.

Respecto de lograr eliminar la incertidumbre asociada a la variación en las tasas de cambio recurriendo al control de consumo por volúmenes, la CRC aclara que la obligación de información al usuario establece que la información básica de tarifas cuando se activa el servicio de Roaming Internacional y/o cuando se registra en la red visitada sea informada en pesos colombianos. Ahora bien, esto implica que la facturación de debe hacer de acuerdo con la información de tarifas suministrada al usuario, la facturación no puede presentar diferencias respecto del valor informado al usuario. Adicionalmente, al definir en su oferta comercial de datos, tarifas fijas o un gasto máximo por demanda en pesos colombianos, dichas tarifas acordadas con el usuario deberán mantenerse independientemente de la fluctuación en las tasas de cambio. De esta forma se reduce la incertidumbre del usuario por la fluctuación de tasas de cambio y le permite ser informado de su consumo y tomar decisiones de uso del servicio con base en información precisa.

**CLARO** señala que en cumplimiento de la obligación establecida en la Resolución CRC 4359 de 2013, adelanta la implementación del límite de gasto en pesos por ciclo de facturación, pero que dada la multiplicidad de ofertas y usuarios en Roaming, no es posible permitir que cada usuario personalice su control de consumo porque esto haría inviable la administración del proceso de control en las plataformas. Tal como se indicó anteriormente, en la resolución a ser expedida se establecerá que el control de gasto en dinero aplica sólo al servicio de datos, y en ese sentido la oferta del servicio de Roaming Internacional debe permitir que el usuario fije un límite de tiempo y escoja un límite de consumo para el servicio de datos de acuerdo con su capacidad de pago, para que de esta forma el usuario conozca las diferentes opciones y tome una decisión informada. Así las cosas, la CRC acoge el comentario y procede a aclarar en la resolución que para definir el límite de gasto en dinero del servicio de datos, el proveedor deberá permitir al usuario elegir entre una una tarifa fija para períodos de tiempo tales como días, semanas, etc., aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, o un gasto máximo asociado a un consumo de datos por demanda.

Respecto a los planteamientos de **COLOMBIA MÓVIL**, la CRC recuerda que la obligación de enviar al usuario una alerta al 80% del límite de su consumo se estableció en la Resolución CRC 4295 de 2013 que se publicó en el mes de agosto de 2013. Es así como los operadores han tenido tiempo suficiente para adquirir y ajustar los soportes técnicos necesarios para poder implementar esta obligación el 1 de junio de 2014.

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 15 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

En consecuencia, la CRC reitera la obligatoriedad, para todos los operadores sin excepción, para que a partir del 1 de junio de 2014, a aquellos usuarios que optaron por escoger la opción de gasto máximo asociada a un consumo de datos por demanda, le sea informado a través de SMS la alerta cuando haya alcanzado el 80% del límite de consumo establecido por él.

En cuanto a los comentarios realizados por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** la CRC los acoge parcialmente, y reitera la obligación que tienen todos los proveedores, de poner a disposición de los usuarios una oferta amplia de planes y servicios sin limitarlo únicamente a la definición de una tarifa fija por un periodo de tiempo por día, semana, etc., aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos.

Así las cosas, y acogiendo de manera parcial los comentarios de COLTEL, la CRC entiende que para aquellos planes en los cuales se establece una tarifa fija por un periodo de tiempo, aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, no se requiere que el usuario reciba la notificación cuando se alcanza el 80% del límite de consumo en pesos, ya que en dicha modalidad el usuario contrata por un valor fijo un consumo de datos en un periodo de tiempo específico. Por su parte, para las ofertas comerciales con gasto máximo asociado a un consumo de datos por demanda, se mantiene la obligación de informar al usuario cuando éste alcance el 80% del límite de gasto en pesos.

Por lo tanto, todos los operadores deberán, a partir del 1 de junio de 2014 enviar un mensaje de texto al final del período (día, semana, etc.), que se haya estipulado en la tarifa fija, informando al usuario si hizo uso del servicio de datos y el costo del mismo; o, en el caso que haya contratado un plan por demanda, enviar un SMS diario informando el consumo acumulado en pesos, y cuando el usuario llegue al 80% del consumo, deberá enviarle un SMS de alerta.

## 3.2. Activación del servicio con límite de tiempo

### 3.2.1. AVANTEL

Manifiesta que respecto de lo dispuesto en el numeral 37.4, en el cual se hace excepción al control por tiempo para que los usuarios que así lo decidan pueden mantener activado de manera permanente el servicio de Roaming Internacional, la excepción debería hacerse también sobre el control por consumo, en razón a que los usuarios de este servicio que viajan frecuentemente no desean tener límites sobre sus consumos. Asimismo considera que el numeral 37.6 propone una etapa intermedia, no establecida en fecha, que obliga a efectuar una desconexión inmediata del servicio una vez se venza el tiempo o el límite de consumo establecidos por el usuario, hasta que la función del numeral 37.7 esté implementada. En su opinión, esta supuesta condición va en contravía del numeral 37.4 dado que no es posible suspender el servicio con base en los límites del consumo, si los mismos no están establecidos y no están controlados.

### 3.2.2. COLOMBIA MÓVIL

Manifiesta que activa el servicio de Roaming Internacional a través de sus puntos de atención presencial y vía USSD ya que son los canales que le brindan los medios para corroborar la identidad del solicitante y los medios de IVR, pagina Web y redes sociales le generan problemas de fraude. Por lo anterior solicita suprimir la obligación de activación y/o desactivación (así como la determinación de los límites de consumo) a través de todos los mecanismos de atención al usuario e indicar que para el cumplimiento de la obligación solo proceden los mecanismos que permitan verificar confiablemente la identidad del solicitante.

### 3.2.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 16 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Solicita que no se establezca como obligación contar con un límite de consumo en volumen (KB o MB), para aquellos casos en que el proveedor ofrece planes específicos (Ej. paquetes diarios, semanales y mensuales etc.). Así como también que la activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional no se realice a través de todos los medios de atención al usuario, sino que se deje la posibilidad de que sea el proveedor quien defina los mecanismos para tal fin.

Por otra parte, solicitan a la CRC tener en cuenta que no es posible activar el servicio de Roaming Internacional cuando el usuario se encuentra en el exterior y éste fue desactivado una vez cumplido el límite definido.

### 3.2.4. EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P.-

Considera que lo estipulado en el numeral 37.4 va en contravía del numeral 37.6, toda vez que no es posible proceder a suspender el servicio de Roaming Internacional con base en los límites de consumo, si los mismos no están establecidos y no se están controlando. Lo anterior debido a que para la obligación de control de consumo se define como fecha operativa el 1 de junio de 2014, y como consecuencia, indica que existe una etapa intermedia no establecida en fechas que obliga a efectuar la desconexión inmediata a través del servicio una vez vencido el tiempo o el límite de consumo establecido por el usuario.

**CRC/** Con respecto a los planteamientos de **AVANTEL Y ETB**, en relación con los numerales 37.4 y 37.6 de la propuesta regulatoria publicada para comentarios del sector, los cuales hacen referencia a la activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional, es preciso indicar que el control por límite de tiempo obedece a la necesidad del usuario como consumidor del servicio, y a las quejas presentadas, de sólo activar el Roaming a partir de su solicitud y no por decisión unilateral del operador. El usuario debe tener la libertad de decidir por cuanto tiempo quiere tener activo el servicio según su periodicidad de viajes o si su decisión es activarlo de manera permanente, al igual que poder decidir cuándo lo desactiva independientemente del tiempo y condiciones de gasto que haya escogido en su activación. Ahora bien, respecto a su solicitud de permitir que el usuario no establezca un límite máximo de consumo en volumen (KB o MB) y que por el contrario se defina que al igual que el tiempo éste pueda ser abierto, es importante señalar que, debido a las descargas de datos realizadas en el equipo sin que el usuario sea el que dio inicio a la sesión de datos, hacer una excepción para no fijar un límite máximo en consumo implicaría que el usuario tenga diariamente unos consumos muy altos, lo que se vería reflejado en su facturación. Con base en esto y dado que el usuario es quien elige las condiciones de su consumo en cuanto a tener o no límites de gasto, la resolución incluye la opción de que en cualquier momento sea el usuario quien modifique dicho límite.

Es así como en aras de simplificar las condiciones para el usuario en cuanto a las medidas de transparencia, la resolución se enfocará en dar la opción al usuario, a partir del 28 de febrero de 2014, de elegir el límite de tiempo de activación del servicio y el límite de gasto en pesos (ya sea un gasto fijo independiente del volumen consumido o un gasto según el volumen consumido, teniendo en cuenta su capacidad de pago y la oferta comercial del proveedor de servicios), permitiendo que en el momento de su activación, éste pueda elegir si activa el servicio de manera permanente (sin un límite de tiempo).

Respecto a la solicitud por parte de **COLOMBIA MÓVIL Y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, frente a que la activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional no se realice a través de todos los medios de atención al usuario, sino que se deje la posibilidad de que sea el proveedor quien defina los mecanismos para tal fin, la CRC acoge parcialmente su comentario, y definirá de manera expresa en la resolución que el proveedor deberá disponer de mecanismos gratuitos de atención al cliente para acceder al servicio en el exterior a través del propio terminal del, como

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 17 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

mínimo de una línea de atención telefónica de marcación gratuita o de mensajes USSD para que el usuario pueda desde cualquier lugar y en cualquier momento realizar la activación y desactivación del servicio de Roaming Internacional.

Finalmente, frente al comentario de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES**, en relación a que no es posible la reactivación del servicio una vez cumplido el límite definido, no se acoge el comentario, y se recuerda que el proveedor se encuentra obligado a atender cualquier solicitud que realiza el usuario, y para eso debe disponer de medios de atención al cliente a través de los cuales el usuario pueda contactar de manera efectiva a su proveedor de servicios.

### 3.3. Control de volumen diario en MB o KB

#### 3.3.1. AVANTEL

Indica que la resolución propuesta establece un control del servicio por tiempo de activación y un control de volúmenes de uso. Así, propone considerar una excepción de que, si los usuarios lo desean, puede mantenerse activado permanentemente el servicio de Roaming Internacional. En su opinión, estas dos condiciones de control de uso deberían tener la opción de no tener límites sobre el consumo o el tiempo del servicio, toda vez que los clientes de Roaming Internacional son personas que utilizan el servicio con regularidad y no desean limitar el uso del servicio.

Adicionalmente considera que el numeral 3.10 contraviene lo estipulado en el 37.7, toda vez que las notificaciones de consumos acumulados diarios de número de SMS enviados o volumen de uso en KB o MB, desde el momento de entrada en vigencia de la regulación y hasta el 1 de junio de 2014, cuando se debe emplear la alerta de consumo al 80% del volumen de uso contratado, obliga a que el control por consumo esté disponible de manera inmediata.

#### 3.3.2. CLARO – COMCEL

En relación al control de consumo diario en volumen, considera que dicha funcionalidad si bien es viable, no puede estar implementada para el 28 de febrero, dado que no fue un desarrollo contemplado en la regulación expedida, ya que dicha resolución estaba enfocada en el control de gasto. Aclarando además, que debido a que sus desarrollos están orientados al control de gasto en pesos del servicio de datos, cualquier modificación en los desarrollos adelantados por la compañía puede generar altos traumatismos.

Por lo que solicita que se aclare que si el desarrollo del control de gasto en pesos del servicio de datos por ciclo de facturación se encuentra desarrollado, se puede omitir el límite de gasto y el control de consumo en KB o MB.

#### 3.3.3. COLOMBIA MÓVIL

Manifiesta que su oferta en servicios de datos consiste en el esquema de tarifa fija diaria independiente del volumen consumido, así que la tarifa siempre será la misma para el periodo de tiempo que aplique, por lo que resulta irrelevante el volumen de consumo acumulado diario. Por lo cual solicita que en caso de no ser viable la eliminación de límites de consumo y los controles basados en dichos límites, se modifique la propuesta regulatoria con el fin de eliminar el control de consumo diario por volumen para el servicio de datos en aquellos PRST que cobren a sus usuarios una tarifa fija aplicable a un periodo de tiempo igualmente fijo, siempre que la tarifa no guarde proporción directa con el volumen de consumo generado por el usuario.

#### 3.3.4. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 18 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			

Manifiesta que, en cumplimiento a las directrices sobre medidas de transparencia que establece la GSMA, **COLTEL** tiene diseñada una oferta comercial en datos que le permite al usuario tener control y transparencia sobre el valor facturado de sus consumos, con paquetes diarios de datos. Dicha oferta le permite al usuario conocer, desde la contratación del servicio, el valor que va a pagar y las condiciones de uso del mismo, donde se cuenta con un límite de tiempo de un (1) día para hacer uso del servicio contratado y una notificación de tarifa del servicio de datos a través de SMS gratuito, cuando el cliente se registra en la red visitada.

Por lo anterior, solicita que dentro de la resolución se indique que lo relacionado con límites de gasto y control de consumo en pesos y volumen no se aplique a aquellos proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones que ofrezcan planes de Roaming Internacional específico, como los mencionados paquetes diarios de datos. Remitiendo además una propuesta para la redacción del artículo en el siguiente sentido: *Las anteriores medidas no aplican para aquellos eventos en que usuarios hayan suscrito planes de Roaming Internacional específicos, que contemplan un límite de gasto y/o límite en tiempo en los cuales se conozca claramente el valor a pagar y las condiciones de uso.*

**CRC/** Con respecto a los planteamientos de **AVANTEL, CLARO, COLOMBIA MÓVIL, y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** referente a eliminar la obligación de informar el control diario en volumen indicando la cantidad de KB o MB consumidos por el usuario, de acuerdo con lo ya expresado en el numeral 2 del presente documento en el cual se indica que la obligación de informar diariamente el gasto en dinero sólo será aplicable para el servicio de datos, la CRC acoge los comentarios e incluirá en la resolución que, a partir del 28 de febrero, deberá ofrecerse al usuario la posibilidad de elegir entre una tarifa fija por un periodo de tiempo, aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, o un gasto máximo asociado a un consumo de datos por demanda; y que a partir del 1 de junio deberá informarse a través de un SMS diario el gasto acumulado durante el tiempo de uso del servicio en el caso del consumo de datos por demanda y una alerta cuando se alcance el 80% de dicho límite. Y para los que elijan una tarifa fija por un periodo de tiempo, aplicando condiciones de velocidad de acuerdo al consumo de datos, deberá enviarle un SMS en caso de que éste haga uso del servicio informándole dicho uso y el valor de la tarifa.

#### 4. Información al usuario durante el registro de la red visitada en Roaming Internacional

##### 4.1. AVANTEL

Considera que la información detallada de tarifas aplicables se indique en la página web en la que el usuario pueda consultar toda la información y que, mediante mensaje de texto, se mantenga la alerta de entrada al servicio de Roaming. Lo anterior debido a que las condiciones e instrucciones de Roaming Internacional son muy extensas y para notificar al usuario, afirma que se requieren de más de 5 SMS, un costo que asume el operador.

Adicionalmente pregunta si con el primer SMS enviado al usuario, éste queda notificado de la operación del servicio.

##### 4.2. CLARO – COMCEL

Expresa que unificar los consumos y gastos de los servicios de voz, SMS y datos para notificar a los usuarios sobre sus consumos de Roaming, requiere de una fase de CAMEL avanzada que no soportan

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 19 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			



todos los operadores y la cual permita integrar tres (3) plataformas diferentes para enviar una única notificación.

Por otra parte, solicita aclarar que la obligación de envío de mensajes informativos en el exterior a través de mensajes USSD o emergentes en pantalla, es optativo y que el operador puede enviar la información mediante un SMS. Indicando además, que de ser obligatorio la implementación de dicha funcionalidad sólo sería posible hasta el 1º de junio.

#### 4.3. COLOMBIA TELECOMUNICACIONES

Considera que, el usuario en Roaming va a recibir gran cantidad de mensajes de texto al día que no necesariamente generan claridad en la información, sino que más bien podría llegar a causar confusión, debido a que las obligaciones de envío de información en muchos casos implica el envío de varios mensajes (SMS). Por lo anterior, propone que con el objetivo de maximizar el bienestar del usuario se remita un solo mensaje de texto en el cual se indique la página web del operador en la cual se pueden realizar las consultas.

#### 4.4. EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P. – ETB S.A. E.S.P

Con respecto a la obligación prevista en el numeral 37.8, sobre la información que se debe enviar al usuario en el momento de registro en la red visitada, mediante mensaje de texto –SMS-, sugiere que sólo se mantenga la obligación de alerta de entrada en servicio del Roaming Internacional y para lo relativo a la información restante que trata de las tarifas aplicables se referencie la dirección web en la cual el usuario encontrará toda la información.

**CRC/** Respecto a los planteamientos de **AVANTEL, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES** y **ETB** la CRC no los acoge toda vez que la Resolución es clara al establecer que el proveedor debe “*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 (...)*”. En este sentido, es obligación del proveedor enviar al usuario toda la información a través de SMS, sin importar la cantidad de mensajes que se requiera para este fin, ya que éste es el único medio a través del cual el usuario podrá conocer las tarifas de voz y SMS que aplican al momento de su viaje y en ese sentido es la única forma que tiene para tomar una decisión informada en el momento que decida hacer uso de dichos servicios. Por otra parte, frente a la solicitud de remitir un enlace a una página Web en la que el usuario podrá consultar la información de tarifas, dicha solicitud no es viable, toda vez que aquellos usuarios con un terminal que no les permita acceder a la red de datos no podrá realizar dicha verificación, además la obligación de informar se encuentra en cabeza del proveedor y ésta no puede ser trasladada como una obligación al usuario.

En relación con lo manifestado por **CLARO**, sobre la imposibilidad de informar el consumo de gasto en dinero de los servicios de voz, SMS y datos, como se indicó anteriormente dicha obligación sólo se mantiene para informar el gasto en dinero del servicio de datos. Ahora bien, frente a la solicitud de aclarar la posibilidad de informar al usuario sobre el consumo de gasto a través de SMS, la CRC acoge parcialmente el comentario y procederá a realizar el respectivo ajuste en la resolución, dejando el SMS como el medio de información en este caso.

Documento de respuestas a comentarios Medidas de transparencia en el servicio de Roaming Internacional	Cód. Proyecto: 11000-2-03	<b>Página 20 de 20</b>	
	Actualizado: 27/02/2014	Revisado por: Coordinación de Regulación de Protección a Usuarios	Fecha revisión: 27/02/2014 Revisión No. 0
Formato aprobado por: Coord. Relaciones internacionales y Comunicaciones ∴ Fecha de vigencia: 25/06/2013			