

SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

RAD: 14-25409- -0-0 FECHA: 2014-02-06 17:56:03
DEP: 3200 DIRECCION DE EVE: 343 PETICIONINFORM
INVESTIGACIONES DE PROT
TRA: 328 NODOMICILIA FOLIOS: 2
ACT: 411 PRESENTACION

Bogotá D.C.

3200

Doctor

CARLOS PABLO MARQUEZ ESCOBAR

Director Ejecutivo

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES CRC

Calle 59A Bis N° 5 - 53 Edif. Link Siete Sesenta Piso 9

BOGOTA D.C.--COLOMBIA

Asunto: Radicación: 14-25409- -0-0
Trámite: 328
Evento: 343
Actuación: 411
Folios: 2

Apreciado Doctor Márquez:

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Superintendencia de Industria y Comercio en virtud de la Ley 1341 de 2009, la Resolución CRC 3066 de 2011 y el Decreto 4886 de 2011, a continuación manifestamos nuestras observaciones con ocasión de la propuesta regulatoria "[p]or la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011"

A nuestro juicio, la escisión de las formas de activación del servicio de roaming (37.4 del artículo 37 Resolución CRC 3066 de 2011), en dos numerales que pretenden diferenciar la activación del servicio con límite de tiempo (37.4 del proyecto regulatorio) y la activación con límite de gasto (37.5 del proyecto regulatorio), se torna innecesaria, pues el artículo, tal como se encuentra redactado actualmente en el RPU, permite establecer con total claridad, que el usuario puede elegir de manera libre "el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del mismo", siendo estas circunstancias las que a partir de la Resolución CRC 4295 de 2013, se erigieron como determinantes para que el usuario pueda tomar una decisión informada al momento de activar el servicio de roaming internacional, y por ende ejercer adecuadamente sus derechos

como usuario, tal como quedó plasmado en los considerandos de la mencionada Resolución¹.

Ahora bien, de mantenerse la escisión de los escenarios de activación del servicio de roaming internacional, se hace necesario indagar si, respecto del numeral 37.4 "Activación del servicio con límite de tiempo", es preciso brindar un plazo adicional para la implementación de la activación bajo esta circunstancia, teniendo en cuenta que de todas las posibilidades de activación del servicio de roaming internacional, ésta es la más básica, pues el usuario únicamente debe indicar al proveedor, de manera previa, el periodo de tiempo en que pretende que el servicio de roaming le sea activado, ante lo cual el proveedor debe supeditarse a permitir la utilización de los servicios durante el término indicado, y una vez culminado ese lapso, este servicio debe ser suspendido por el proveedor, sin supeditarse a la información de consumos realizados durante este periodo de tiempo.

En este sentido, el texto de este numeral no se acompasa con lo indicado en el numeral 37.6 "Desactivación del servicio con límite de tiempo", que en tratándose de la misma modalidad de activación, indica en su texto que el respectivo proceso de desactivación del servicio de roaming, "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", es decir, que el proceso de desactivación estará vigente a partir del 28 de febrero de 2014, y el de activación respectivo solo entrará a regir a partir del 1º de junio de 2014, precisamente cuando el procedimiento de desactivación mencionado dejará de regir para dar lugar a la aplicación del indicado en el numeral 37.7 del proyecto regulatorio.

De otra parte, en el citado numeral 37.4 del proyecto regulatorio, se evidencia que la activación del servicio con límite de tiempo, también trae consigo una limitación de consumo máximo (máximo consumo en volumen), que solamente se encuentra referida al servicio de datos (KB o MB), dejando por fuera el consumo máximo de mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), así como el tiempo al aire (minutos), circunstancia que genera confusión en el destinatario del texto normativo, toda vez que bajo el esquema de roaming internacional, pueden ser prestados la totalidad de los servicios, es decir, tiempo al aire, servicio de datos y servicio de MMS e SMS.

¹ "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 citado artículo 37, 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".

En lo concerniente al "control de consumo diario en volumen" (numeral 37.9), y entendiendo las dificultades operativas que genera la implementación de estos controles, tal como fue oportunamente reseñado en el Documento de Soporte, se hace necesario indicar que en el mencionado numeral 37.9, solamente quedaron incluidos los servicios de SMS enviados, o de KB o MB, sin tomar en consideración el consumo de tiempo al aire, ni el de los MMS tanto entrantes como salientes.

En los anteriores términos, dejamos planteadas por escrito nuestras observaciones en relación con el proyecto de Resolución "[p]or la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011", manifestando de antemano que siempre es de interés para esta Entidad, participar activamente en el proceso de consolidación regulatoria de las comunicaciones, en la procura del bienestar de los derechos de los colombianos.

Atentamente,



ADRIANA MARIA ANGEL BULLA

DIRECTORA DE INVESTIGACIONES DE PROTECCION DE USUARIOS DE
SERVICIO DE COMUNICACIONES

Elaboró: José Soto - Fabio Restrepo

Revisó: Adriana María Ángel Bulla

Aprobó: Adriana María Ángel Bulla

