

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **4359** DE 2013

"Por la cual se modifica el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, en relación con el plazo para dar cumplimiento a las obligaciones allí dispuestas frente al servicio de roaming internacional"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

CONSIDERANDO

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 con ocasión del desarrollo del proyecto regulatorio *"Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Televisión y adecuación de la Resolución CRC 3066 de 2011 al Estatuto del Consumidor, al Decreto Antitrámites y al Nuevo CPACA"*, en el año 2012 la CRC generó espacios de acercamiento e interacción con los proveedores de servicios de comunicaciones, resultado de lo cual, se evidenció la necesidad de adecuar las medidas dispuestas en la Resolución CRC 3066 de 2011, entre otros aspectos, respecto del servicio de roaming internacional.

Que en el mes de noviembre de 2012 fue publicada la propuesta de resolución por medio de la cual se presentaron las modificaciones a la Resolución CRC 3066 de 2011. Con ocasión de dicha publicación, el sector allegó múltiples comentarios, en los cuales esta Entidad pudo evidenciar la necesidad de reformular el proyecto en el sentido de llevar a cabo no sólo una actualización normativa, sino adelantar una revisión integral del Régimen de Protección de Usuarios de Comunicaciones, con el objeto de atender debidamente las inquietudes de los usuarios, las Entidades de Control, los gremios y los operadores de servicios de comunicaciones, de manera que se identifiquen las medidas necesarias orientadas a lograr un régimen simple, claro, transparente de fácil implementación y aplicación, acorde con los principios de protección al usuario y promoción de la inversión.

Que en el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, se encuentran definidas las condiciones en las que se debe ofrecer y suministrar el servicio de roaming internacional a los usuarios de telefonía móvil, en especial, las obligaciones de información previa activación y uso del este servicio.

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.

Que mediante la Resolución CRC 4295 de 2013, fue modificado entre otros, el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011. De conformidad con dicho artículo 37, el plazo para dar inicio al cumplimiento de las obligaciones allí dispuestas, deben ser cumplidas por los proveedores de servicios de comunicaciones a partir del 1 de noviembre de 2013.

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

Que una vez analizado el documento allegado por ASOMÓVIL, la CRC encuentra pertinente ampliar el plazo dispuesto por el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, otorgando un término adicional a los proveedores para adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las nuevas medidas frente al servicio de roaming internacional.

Que conforme al párrafo del artículo 9 del Decreto 2696 de 2004 y lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 1 de la Resolución CRT 1596 de 2006, no es necesaria la publicación del presente acto administrativo, como quiera que se trata de un acto de carácter general, cuyo único objetivo es aclarar los términos de implementación de las nuevas medidas regulatorias frente al servicio de roaming internacional, dispuestas en el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, modificado por la Resolución CRC 4295 de 2013, considerando que el presente acto administrativo no comporta modificación en el sentido de dicha regulación, y cuyas reglas ya fueron ampliamente discutidas con el sector.

Que una vez sometido el presente acto administrativo a consideración de los miembros de la Sesión de Comisión del 26 de octubre de 2013, dicha instancia aprobó la expedición del mismo, tal y como consta en Acta No. 293.

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

¹ Radicada internamente bajo el número 201333289.

mf

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. 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 el tiempo que durará la activación del servicio y el límite de gasto del mismo, pudiendo, de manera expresa y en acto separado, aceptar planes sin límite de gasto. El proveedor deberá informar al usuario la posibilidad que tiene de elegir dichos límites, en términos de tiempo de activación como 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.

37.5 Desactivación del servicio. 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.

37.6 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, 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 SMS los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar al usuario el valor en pesos colombianos 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*

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 consumo acorde con el plan contratado por el usuario.

37.7 Control de consumo general. *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 por día. Para tal fin, el proveedor enviará un mensaje corto de texto, SMS, con el siguiente contenido:*

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

37.8 Control de consumo diario. *Durante el tiempo de prestación del servicio de roaming internacional, el proveedor deberá diariamente enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- en el cual le informe el consumo en pesos colombianos discriminado de voz y datos, y el saldo disponible cuando éste aplique.*

37.9 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.*

La obligación de que trata este artículo, deberá ser cumplida por los proveedores a partir del 28 de febrero de 2014."

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.

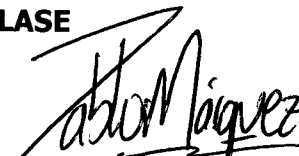
Dada en Bogotá D.C. a los

31 OCT 2013

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



DIEGO MOLANO VEGA
Presidente



CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR
Director Ejecutivo

Proyecto: 11000-2-3

S.C. 26/10/13 Acta 293

C.C. 24/10/13 Acta 892

Revisado por: María del Pilar Torres – Coordinadora de Regulación de Protección al Usuario
Elaborado por: Camila Gutiérrez Torres – Líder del proyecto.