



Digitally signed by
8D0ECF0DF3664788B8DE
5C17A7DF5A6F
Date: 2026.06.25 14:08:22 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2026811953
Cod. 2000
Bogotá, D.C.



REF: Su comunicación radicada bajo el número 2026811953. Estado de implementación del esquema de roaming internacional Colombia-Chile (Decisión No. 23 de 2024 de la CLC del Acuerdo de Libre Comercio Colombia-Chile).

Respetado señor Riveros:

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acusa el recibo de su comunicación, mediante la cual solicita información sobre las normas que rigen el cobro del servicio de roaming internacional de los usuarios colombianos en Chile, con ocasión de la Decisión No. 23 del 22 de octubre de 2024 de la Comisión de Libre Comercio (CLC) del Acuerdo de Libre Comercio suscrito entre Colombia y la República de Chile.

1. Alcance del presente pronunciamiento

Al respecto, y antes de referirnos a su inquietud debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta, de manera general y abstracta sobre el contenido del marco regulatorio aplicable.

2. Respuesta al interrogante planteado

Tal como usted lo indica en su comunicación, la Decisión No. 23, adoptada en la X Reunión de la CLC, ordena a las autoridades regulatorias de telecomunicaciones de ambos países —la CRC, por parte de Colombia, y la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL)— coordinar la adopción simultánea y armónica de las medidas regulatorias que definan las condiciones bajo las cuales operaría el esquema de roaming internacional sin costos adicionales a la tarifa local (*Roaming Like at Home*) entre los dos países. Esta Decisión, que tiene su antecedente en el compromiso bilateral alcanzado entre los presidentes de ambos países en enero de 2023, fijó un plazo de doce (12) meses para que las autoridades regulatorias expidieran las medidas correspondientes.

No obstante, para que la CRC pueda dar inicio al proceso regulatorio que daría cumplimiento a lo dispuesto en la Decisión No. 23, el marco jurídico colombiano exige que dicha Decisión sea incorporada previamente al ordenamiento interno mediante un decreto reglamentario expedido por el Gobierno Nacional, a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). Sin ese decreto, esta Comisión carece de habilitación legal para expedir regulación sobre la materia. A la fecha, el referido decreto no ha sido expedido, razón por



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
Línea gratuita nacional 018000 919278

Continuación: Su comunicación radicada bajo el número 2026811953. Estado de implementación del esquema de roaming internacional Colombia-Chile (Decisión No. 23 de 2024 de la CLC del Acuerdo de Libre Comercio Colombia-Chile).

Página 2 de 2

la cual la CRC no puede adelantar formalmente el proceso regulatorio, tal y como se indicó en la Agenda Regulatoria 2025-2026¹.

A lo anterior se suma que, en noviembre de 2025, el Gobierno de la República de Chile comunicó al MinCIT su necesidad de pausar temporalmente el avance en la implementación de la Decisión No. 23 debido a procesos internos, en relación con lo cual se acordó la suspensión temporal del plazo hasta que la parte chilena indique a Colombia la forma de subsanar su situación interna. Mediante comunicación del 26 de diciembre de 2025², el MinCIT informó a esta Comisión que comparte dicha suspensión y que los compromisos derivados de la Decisión serán ajustados de manera articulada entre ambos países.

En cuanto a la PQR que usted manifiesta haber interpuesto ante su operador por cargos de roaming internacional durante su permanencia en Chile, la CRC le informa que, mientras no se desarrolle la regulación que implemente el esquema *Roaming Like at Home*, los operadores se encuentran sujetos al régimen de libertad tarifaria³ y no están obligados a aplicar tarifa local en la prestación de dicho servicio. Las condiciones bajo las cuales opera actualmente el roaming internacional —incluyendo las obligaciones de información al usuario sobre tarifas y consumos— se encuentran reguladas en los artículos 2.1.20.1 y siguientes de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, si, una vez recibida la respuesta del operador, usted considera que sus derechos como usuario no fueron atendidos debidamente, puede acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de los canales de atención al usuario habilitados para tal efecto o de su sede electrónica a la que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>.

En los anteriores términos damos respuesta a los interrogantes planteados.

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Firmado digitalmente por
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
Fecha: 2026.06.25 14:10:10 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: David Agudelo Barrios

Revisado por: Camilo Bustamante

¹ COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. *Modificación de la Agenda Regulatoria CRC 2025-2026*. Bogotá D.C.: CRC, agosto de 2025, p. 11. Disponible en: <https://www.crcm.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Modificaci%C3%B3n%20%20Agenda%20Regulatoria%20CRC%202025%20%20E2%80%932026/modificacion-2-agenda-regulatoria-crc-2025-2026.pdf>

² Radicado No. 2-2025-041572.

³ Conforme a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1341 de 2009.