

COMENTARIOS DE AVANTEL S.A.S. AL PROYECTO REGULATORIO "MEDIDAS DE TRANSPARENCIA EN EL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL"

De conformidad con la invitación efectuada por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, para presentar comentarios respecto del proyecto regulatorio denominado "Medidas de Transparencia en el servicio de Roaming internacional", cuyo objeto consiste en la modificación de las reglas del artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, **AVANTEL S.A.S.** en adelante **AVANTEL**, dentro del término concedido se permite manifestar lo siguiente:

A. COMENTARIOS GENERALES

La propuesta regulatoria, enfocada en ajustar las condiciones operativas del servicio de roaming internacional para efectos de aumentar el control del servicio por parte del usuario y mejorar la transparencia sobre las condiciones de operación del mismo, mejora la probabilidad de cumplimiento de las obligaciones de parte de los operadores de servicios móviles, por cuanto extienden el tiempo de implementación de las medidas propuestas. Sin embargo, aunque benéfica, la propuesta prevé términos de implementación muy cortos, teniendo en cuenta que las acciones requeridas en muchos casos dependen de los acuerdos con otros operadores internacionales, lo cual implica mayores tiempos de negociación y de ejecución de tareas conjuntas.

La propuesta define dos fechas de implementación diferentes, separadas por un lapso de tres meses, lo que en principio producirá una duplicación de esfuerzos y recursos en las empresas prestadoras de servicios móviles para desarrollar todas las medidas propuestas, adicionalmente en algunos casos no es claro cuando debe estar una obligación específica implementada.

B. COMENTARIOS SOBRE LOS NUMERALES DEL ARTÍCULO 37 DE LA RESOLUCION CRC 3066 DE 2011

Con referencia a los numerales propuestos que modifican el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, a continuación se presentan comentarios específicos:

37.4. Activación del servicio con límite de tiempo. En este numeral se propone establecer control del servicio por tiempo de activación, sin embargo incluye un control adicional por factores de consumo mediante control volúmenes de uso, lo cual es exigible a partir del 1 de junio de 2014. Adicionalmente se propone una excepción al control por tiempo, y es que los usuarios que así lo decidan pueden mantener activado de manera permanente el servicio de roaming internacional, sin que esta excepción sea extensiva al control de consumo propuesto. En principio debería establecerse la excepción para las dos condiciones, porque la mayoría de los usuarios del servicio de

roaming internacional son clientes que utilizan dichos servicios a menudo, dado que viajan frecuentemente, y por las condiciones de su uso no desean tener límites sobre sus consumos ni sobre la temporalidad de su servicio.

37.5. Activación del servicio con límite de gasto. Se propone el control de gasto en pesos colombianos, a partir del 1 de junio de 2014. Esta condición genera un doble esfuerzo en materia de desarrollos para el operador de servicios móviles por cuanto en su implementación se requiere involucrar el consumo en volúmenes de uso de red y las tarifas aplicables, aspectos que la regulación prevé que deben ser informados a los usuarios. En consecuencia, debería buscarse la optimización de esta obligación y establecer como único mecanismo de control el consumo por volúmenes de uso de red. Este análisis bajo el entendido de que los controles propuestos por la regulación aplican únicamente a los servicios de datos, que son los que miden consumos por volúmenes medidos en KB o MB.

El control por volúmenes de consumo también eliminaría la incertidumbre de la variación de tasas de cambio, que podría hacer que los valores calculados en pesos para efectos del control de gasto, cambien de un día a otro generando confusión en los usuarios.

37.6. Desactivación del servicio con límite de tiempo. Pese a que para la obligación de control por consumo se define como fecha operativa el 1 de junio de 2014, de acuerdo al numeral 37.4, aparentemente este numeral propone una etapa intermedia, no establecida en fechas, que obliga a efectuar desconexión inmediata del servicio una vez se venza el tiempo o el límite de consumo establecido por el usuario, hasta que la función del numeral 37.7 esté implementada. Esta condición va en contravía del numeral 37.4 dado que no es posible proceder a suspender el servicio con base en los límites de consumo, si los mismos no están establecidos y no se están controlando.

37.8. Información durante el uso del servicio. Considerando la cantidad de información que se sugiere enviar al usuario en el momento de registro en la red visitada, mediante un mensaje de texto, se sugiere que se mantenga la obligación de alerta de entrada en servicio del roaming internacional, pero que a cambio de la información detallada de tarifas aplicables se indique la página web en la que el usuario pueda consultar toda la información.

37.9. Control de consumo diario en volumen. Las notificaciones de consumos acumulados diarios de número de SMS enviados o volumen de uso en KB o MB, propuestas para que sean enviadas al usuario 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% de volumen de uso contratado (establecida en el numeral 37.10), obliga a que el control por consumo esté disponible de manera inmediata, contraviniendo el texto propuesto en el numeral 37.4.

37.11. Control de consumo diario en pesos. Al igual que el comentario hecho para el numeral 37.5, se propone eliminar esta medida que resulta duplicada porque el usuario ya conocería su consumo en volúmenes de uso de la red y las tarifas aplicables, facilitándose así el autocontrol de consumos y pagos.

C. INQUIETUDES ADICIONALES SOBRE LA PROPUESTA

Para efectos de la implementación y operatividad de la regulación propuesta, se solicita a la CRC, aclarar las siguientes inquietudes:

- a. Si el usuario activa el servicio de roaming internacional desde su suscripción, ¿Con el primer SMS queda notificado de la activación del servicio?
- b. ¿Se definirá un tiempo específico para la desactivación por tiempo, por ejemplo 15 días?
- c. Al notificar al usuario las condiciones e instrucciones del servicio de roaming internacional, es posible que deban enviarse más de 5 SMS para efectos de suministrarle toda la información que establece la regulación, teniendo en cuenta que el costo de envío de SMS lo asume el operador, podría reducirse de alguna manera la información? Lo anterior teniendo en cuenta que el costo de envío de estos mensajes pueden incidir en los precios de los planes.
- d. ¿Cómo operan las condiciones del servicio de roaming automático para los servicios prepago?

En estos términos AVANTEL presenta sus comentarios sobre el proyecto publicado, a la espera de que los mismos contribuyan al análisis del tema.