Comisión de Regulación de Comunicaciones
REPÚBLICA DE COLOMBIA

Prosperidad para todos

CIRCULAR No. 092 DE 2011

Para: Proveedores de Redes y Servicios de Comunicaciones

De: Comisión de Regulación de Comunicaciones

Referencia: Prestación de los Servicios de Roaming internacional.

La presente Circular tiene como propósito informar acerca de las diversas reglas que aplican a la prestación de los servicios de Roaming Internacional, relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios de servicios móviles, en atención a algunas inquietudes presentadas recientemente a esta Entidad.

Respecto del funcionamiento y operatividad de dicho servicio, debe tenerse en cuenta, en primer lugar, que el artículo 109 de la Resolución CRT 1732 de 2007 establece que los proveedores de telefonía móvil deben informar en los contratos la existencia de valores adicionales por el uso de Roaming Internacional, en el caso que apliquen.

En segundo lugar, teniendo en cuenta que la CRC el pasado 18 de mayo de 2011 expidió el Nuevo Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios contenido en 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"*, entre cuyos aspectos más destacables se encuentra el fortalecimiento de todos los deberes de información de los proveedores hacia sus usuarios para el adecuado ejercicio de sus derechos, particularmente en cuanto a los deberes de información para la prestación de los Servicios de Roaming Internacional previstos en el artículo 37 de la Resolución CRC 3066 de 2011, cuyo cumplimiento será exigible a partir del 1° de octubre de 2011, y en virtud del cual se determinan los siguientes aspectos:

1. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles sólo podrán activar los Servicios de Roaming Internacional, previa solicitud expresa del usuario que celebró el contrato, a través de cualquier mecanismo de atención al usuario, en cuyo caso el usuario deberá eligir el tiempo que dure la activación del servicio.

2. Los proveedores de servicios de comunicaciones móviles deberán informar en los contratos las condiciones en que se activan y prestan los Servicios de Roaming Internacional y, si aplican, la existencia de los valores adicionales por su uso.

3. Previa utilización de los Servicios de Roaming en el exterior, el proveedor deberá enviar al usuario un mensaje corto de texto -SMS- gratuito, informando el costo adicional al consumo que se genere 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, aún cuando en este último caso no se efectúen consumos.

Carrera 7 No. 77 – 07 Ed. Torre Siete 77 Pisos 9 y 10
Bogotá D.C., Colombia.
Teléfono: +57 (1) 3198300 - 01-8000-919278
Fax: +57 (1) 3198301
Código Postal: 110221
www.crcom.gov.co - www.comusuarios.gov.co

vive digital Colombia

Aunado a lo anterior, resulta importante recordar que el Nuevo Régimen de Usuarios contempla un resumen de los derechos y obligaciones de los usuarios, escrito en términos sencillos, y en cuyo artículo 10 de la Resolución CRC 3066 de 2011, numeral 10.1 literal t) se establece el derecho de los usuarios de servicios de comunicaciones móviles a estar plenamente informados sobre las reglas que aplican respecto de la utilización de los Servicios de Roaming Internacional, de manera que cuando los usuarios viajen por fuera del país, puedan hacer uso de dicho servicio con pleno conocimiento de las tarifas adicionales que aplican, así como a elegir el tiempo que quieren que dicho servicio se encuentre activado.

En este orden de ideas, es preciso mencionar que una vez vencido el tiempo escogido por el usuario para la activación de tales servicios, el proveedor deberá proceder con la desactivación respectiva sin que medie una nueva solicitud del usuario para el efecto, sin perjuicio de que el usuario por cualquier mecanismo de atención pueda elegir que el servicio se desactive en cualquier momento.

La presente Circular fue aprobada por el Comité de Comisionados de la CRC, según consta en el Acta No. 783 del 26 de agosto de 2011.

Con un cordial saludo,

CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ
Director Ejecutivo

RON/APV