



Rad. 2023708493
Cod. 4000
Bogotá D.C.



Digitally signed by
SÁRMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Date: 2023.07.26 17:38:18 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

CRC Radicación: 2023516233 Fecha: 26/7/2023 17:33:35 Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Queja Roaming Nacional

La Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- ha recibido su comunicación, radicada internamente bajo el número 2023708493, mediante la cual manifiesta su inconformidad con la prestación del servicio de Roaming Nacional.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse 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 el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en las Leyes 1341 de 2009 y 1369 del mismo año y la legislación complementaria. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

Para atender su consulta se recuerda que la Resolución CRC 5050 de 2016 define, en su Título I, al Roaming Automático Nacional como:

"Instalación esencial asociada a las redes de telecomunicaciones con acceso móvil que permite, sin intervención directa de los usuarios, proveer servicios a éstos, cuando se encuentran fuera de la cobertura de uno o más servicios de su red de origen. (Resolución CRC 4112 de 2013, artículo 2, numeral 2.1)"

En ese sentido, el artículo 4.7.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone:

"Sin perjuicio de lo previsto en el CAPÍTULO 1 de TÍTULO IV, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles asignatarios de espectro en bandas IMT definidas por la UIT-R y atribuidas en Colombia de acuerdo con el Cuadro Nacional de Atribución de Bandas de Frecuencias adoptado por la Resolución MINTIC 129 de 2010, o aquellas normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, deberán poner a disposición de otros proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que así lo soliciten, la instalación esencial de roaming automático nacional para la prestación de servicios, incluidos voz, SMS y datos, a los usuarios en aquellas áreas geográficas donde el solicitante no cuente con cobertura propia, de acuerdo con las condiciones dispuestas en el ARTÍCULO 4.7.2.2 y el ARTÍCULO 4.7.2.3 del CAPÍTULO 7 del TÍTULO IV."

De acuerdo con esa norma todo proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles asignatarios del espectro radioeléctrico tiene la obligación de poner a disposición de otros proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles que así lo soliciten, la instalación esencial de roaming automático nacional para la prestación de servicios, incluidos voz, SMS y datos, a los usuarios en aquellas áreas geográficas donde la empresa prestadora solicitante no cuente con cobertura propia.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante precisar que, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1341 de 2009 (modificada por la Ley 1978 de 2019) en su Artículo 22 Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la CRC es la Entidad que:

"La Comisión de Regulación de Comunicaciones es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora."

En relación con el asunto de su consulta, la Superintendencia de Industria y Comercio es la autoridad competente para hacer cumplir las normas sobre Protección del Consumidor en el mercado de las comunicaciones. Adicionalmente el artículo 2.1.24.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la autoridad competente para resolver el recurso de apelación interpuesto ante el prestador es la Superintendencia de Industria y Comercio.

En los anteriores términos, damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial Saludo,

**SARMIENTO
ARGUELLO
MARIANA**

Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO
MARIANA
Fecha: 2023.07.26 17:39:14
-05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectó: Juan Carlos Garay Forero
Revisó: Víctor Andrés Sandoval