

DECISIÓN 854 DE 2020

(febrero 18)

Gaceta Oficial No. 3902 de 19 de febrero de 2020

TERCER PERIODO DE SESIONES DE LA COMISIÓN AMPLIADA CON LOS MINISTROS DE TELECOMUNICACIONES

CARTAGENA DE INDIAS – COLOMBIA

Servicio de roaming internacional entre los Países Miembros de la Comunidad Andina

LA COMISIÓN DE LA COMUNIDAD ANDINA EN REUNION AMPLIADA CON LOS MINISTROS DE TELECOMUNICACIONES,

VISTOS: Los artículos 1, 3 literales b), h), i) del primer párrafo y 104 del Acuerdo de Cartagena, las Decisiones 439, [462](#) y 638 y la Resolución No 432 de la Secretaría General;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 104 del Acuerdo de Cartagena establece que los Países Miembros desarrollarán acciones conjuntas dirigidas a fortalecer la infraestructura y los servicios necesarios para el avance del proceso de integración económica de la Subregión. Esta acción se ejercerá principalmente en los campos de la energía, los transportes y las comunicaciones, y comprenderá las medidas necesarias a fin de facilitar el tráfico fronterizo entre los Países Miembros;

Que, el artículo [36](#) de la Decisión 462 que aprobó las normas que regulan el proceso de Integración y Liberalización del Comercio de Servicios de Telecomunicaciones en la Comunidad Andina, establece que los usuarios finales de los Países Miembros tienen derecho a un trato igualitario, no discriminatorio y con libre elección del proveedor de servicios y conocimiento de las tarifas. Los Países Miembros propenderán a que su normativa nacional referida a los derechos de los usuarios finales, recoja los anteriores principios;

Que, se requiere contar con un marco regulatorio armonizado que facilite la liberalización del comercio de servicios de Roaming Internacional, la libre y leal competencia y la libre elección de los servicios, y que garantice la prestación del servicio de Roaming Internacional y los derechos de los usuarios;

Que, el desarrollo del roaming internacional a nivel Subregional constituye una herramienta relevante para promover el desarrollo equilibrado y armónico de los Países Miembros, acelerar el crecimiento y la generación de empleo y facilitar su participación en el proceso de integración regional, con miras a la formación gradual de un mercado común latinoamericano;

Que, el roaming internacional en particular tiene una importancia creciente que se sostiene en las necesidades de la nueva economía digital y la movilidad internacional de los usuarios finales del servicio;

Que, en el marco del proceso de integración andina, resulta de gran importancia brindar mayores facilidades a los usuarios de los servicios móviles para que puedan continuar utilizando los servicios de voz, mensajes cortos de texto (SMS) y datos con el mismo número de línea o de usuario asignado en su país de origen en otro País Miembro, estableciendo para ello una

reducción progresiva de los precios minoristas, mejorando así las condiciones de libre circulación a nivel Subregional;

Que, la regulación y la política pública para el desarrollo del roaming internacional a nivel Subregional son fundamentales dado el carácter transnacional del servicio y plantea distintos desafíos; entre ellos, la necesidad de coordinación entre las Autoridades de Telecomunicaciones de los Países Miembros, el establecimiento de umbrales tarifarios, la negociación de los esquemas tarifarios por parte de los proveedores de servicio de roaming internacional, entre otros;

Que, considerando las mejores prácticas internacionales en materia de regulación del servicio de roaming internacional, la creciente importancia del servicio de datos frente a otros servicios y la eficiencia en su prestación, se han establecido tarifas tope para el servicio de datos en roaming internacional prestado en los Países Miembros;

Que, el Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL) ha emitido opinión favorable al proyecto y recomendó su adopción mediante Decisión de la Comunidad Andina;

DECIDE:

## CAPÍTULO I.

### ASPECTOS GENERALES

**ARTÍCULO 1.- OBJETO.** La presente Decisión establece los lineamientos comunitarios para la prestación del servicio de roaming internacional a usuarios en la modalidad pospago, que regirá en los Países Miembros, con el fin de garantizar un tratamiento armónico en la Subregión.

### ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES.

1. **ARPM:** Corresponde al ingreso promedio por unidad del servicio. En el caso de voz Average Revenue Per Minute, en el caso de SMS Average Revenue Per Message y en el caso de datos Average Revenue Per MB.
2. **Indicadores objetivos de la política de uso razonable.** Son los datos o la información que los proveedores de servicios de roaming internacional definan en su política de uso razonable para valorar la utilización abusiva o anómala del servicio de roaming internacional según las condiciones de la presente Decisión.
3. **Mercado Mayorista de roaming internacional:** Es aquel mercado que resulta de la comercialización de servicios de roaming internacional entre proveedores que brindan servicios móviles en los Países Miembros.
4. **Mercado Minorista de roaming internacional:** Es aquel mercado que resulta de la comercialización de los servicios de roaming internacional por parte de los proveedores de servicios móviles a los usuarios de roaming internacional, en los Países Miembros.
5. **País de origen:** País Miembro al que pertenece el proveedor del servicio de roaming internacional con el cual el usuario tiene un contrato de servicios móviles.
6. **País destino o visitado:** País Miembro distinto al país de origen, en el cual el usuario hace uso de las redes móviles para acceder al servicio de roaming internacional.

7. Plan en la modalidad pospago: Plan contratado por el usuario con el proveedor del país de origen que permite que el primero tenga acceso y haga uso de los servicios móviles de voz o SMS o datos mediante el pago de una tarifa periódica pactada en el contrato.

8. Política de uso razonable. Son las condiciones basadas en indicadores objetivos de uso que deben definir los proveedores del servicio de roaming internacional para evitar usos abusivos o anómalos del servicio de roaming internacional por parte de los usuarios, según lo establecido en la presente Decisión.

9. Proveedor de servicios de roaming internacional: Operador, proveedor o prestador debidamente habilitado para la provisión de servicios móviles en cualquiera de los Países Miembros de la Comunidad Andina que ofrezca los servicios de roaming internacional a sus usuarios cuando hacen uso del servicio de roaming en otro País Miembro.

10. Roaming inadvertido. Es el consumo de servicios de roaming internacional que efectúa un usuario dentro del país de origen por la captación de señal de un proveedor de servicios móviles de un país vecino sin desearlo ni requerirlo.

11. Servicios de roaming internacional. Es la capacidad de los usuarios de los servicios móviles de continuar utilizando los servicios de voz, SMS y datos con el mismo número de línea o usuario asignado en su país de origen, en un País Miembro visitado.

12. Tarifas Inter Operador (IOT - inter-operator tariffs): Corresponde a las tarifas mayoristas pactadas entre proveedores para ofrecer el servicio de roaming internacional a sus usuarios.

13. Usuario de roaming internacional. Persona natural o jurídica consumidora de servicios de roaming internacional.

**ARTÍCULO 3.- PRINCIPIOS.** La presente Decisión se sujetará a los siguientes principios:

1. Principio de adecuación inmediata: Los proveedores del servicio de roaming internacional deberán adecuarse de manera inmediata a las disposiciones establecidas en el marco de la presente Decisión, su reglamentación, así como las modificaciones necesarias, en el plazo dispuesto por las mismas.

2. Principio de libre elección: En todo momento corresponde al usuario elegir respecto de la activación o desactivación del servicio de roaming internacional y bajo ninguna circunstancia se puede presumir su voluntad o consentimiento.

3. Principio de transparencia: El usuario tiene derecho a recibir y/o acceder a información clara, cierta, completa, oportuna y gratuita sobre el servicio de roaming internacional, a efectos que pueda adoptar una adecuada decisión de consumo, conociendo las condiciones del servicio que es provisto.

4. Principio de favorabilidad: Toda duda en la interpretación o aplicación de las normas y de las condiciones generales de prestación del servicio de roaming internacional o del contrato celebrado entre el proveedor y el usuario, será decidida a favor de este último, de manera que se garanticen sus derechos.

5. Principio de libre y leal competencia: Las relaciones entre proveedores para la prestación del servicio de roaming internacional deberán propiciar escenarios de libre y leal competencia que

permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia en condiciones de igualdad.

6. Principio de trato no discriminatorio: Los proveedores del servicio de roaming internacional no podrán otorgar a otro proveedor condiciones menos favorables que las otorgadas a proveedores del mismo grupo económico o a algún otro proveedor del servicio en los Países Miembros de la Comunidad Andina.

## CAPÍTULO II.

### DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL EN LOS PAISES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ANDINA

ARTÍCULO 4.- ACCESO AL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL. El acceso al servicio de roaming internacional debe promover la libre competencia y la integración de los mercados, en beneficio de los usuarios de la Subregión.



ARTÍCULO 5.- CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN EN EL MERCADO MAYORISTA. Los proveedores del servicio de roaming internacional, respetando los principios referidos en el artículo 3, podrán negociar cualquier esquema tarifario mayorista para sus servicios de roaming internacional, siempre que cumplan con las siguientes condiciones:

Servicios	Periodo de aplicación: A más tardar a los cinco (5) meses de la entrada en vigencia de la presente Decisión hasta el 31 de diciembre de 2020	Periodo de aplicación: 1 de enero a 31 de diciembre de 2021	Periodo de aplicación: A partir 1 de enero de 2022
Datos	La tarifa mayorista no podrá exceder de \$ 0.0039, expresado en dólares corrientes de los Estados Unidos de América, por Megabyte.	La tarifa mayorista no podrá exceder de \$ 0.0033, expresado en dólares corrientes de los Estados Unidos de América, por Megabyte.	La tarifa mayorista se deberá establecer conforme al resultado de la evaluación estipulada en la Segunda Disposición Transitoria de la presente decisión.
Voz móvil entrante	La tarifa mayorista deberá atender los costos efectivamente causados por los operadores que prestan Roaming Internacional.		
SMS saliente, voz móvil saliente	Las tarifas mayoristas negociadas por los operadores deberán atender los principios establecidos en artículo 3 de la presente Decisión.		
SMS entrante	No procede cobro		

Las tarifas mayoristas por unidad del servicio (voz, SMS y datos) que aplica un proveedor de un País Miembro a un proveedor de otro País Miembro, y viceversa, deben ser recíprocas.

Igualmente, los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cada País Miembro deben

propender por negociar las mejores tarifas de larga distancia internacional, para lo cual podrán adoptar las medidas tecnológicas y operativas dirigidas a lograr eficiencias en la terminación de comunicaciones de voz en roaming internacional.

Los proveedores del servicio de roaming internacional remitirán los contratos suscritos a nivel mayorista con los proveedores del servicio de roaming internacional de los Países Miembros a los reguladores de su respectivo país, dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores a su suscripción o a la actualización de tarifas, y dichos reguladores deberán remitir las tarifas mayoristas compiladas a la Secretaría General de la Comunidad Andina, para su correspondiente difusión y publicación.

**ARTÍCULO 6.- CONDICIONES TARIFARIAS EN EL MERCADO MINORISTA.** En cualquier País Miembro, los proveedores de servicios de roaming internacional aplicarán condiciones no menos favorables que las mostradas a continuación:

Servicio de roaming internacional usado en cualquier País Miembro	Periodo de aplicación: A más tardar a los cinco (5) meses de la entrada en vigencia de la presente Decisión hasta el 31 de diciembre de 2021	Periodo de aplicación: 1 de enero de 2022 en adelante
Voz saliente local, saliente a cualquier País Miembro, SMS saliente y datos.	Los proveedores de servicios de roaming internacional de un País Miembro deberán al menos igualar la menor tarifa de servicios de roaming internacional ofrecida en su país para cada uno de los servicios; las tarifas en ningún caso podrán exceder la menor tarifa ofrecida en las páginas web de los operadores 31 de enero de 2020.	Los proveedores de servicios de roaming internacional de un País Miembro aplicarán las mismas condiciones tarifarias o planes tarifarios que aplican en su país de origen por los servicios de voz/SMS saliente local y datos.  A partir de este periodo, no existirá una tarifa, plan tarifario o recargo adicional por el servicio de roaming internacional entre los Países Miembros.
SMS entrante	Sin costo	Sin costo
Voz entrante	Los proveedores de servicios de roaming internacional de un País Miembro deberán al menos igualar la menor tarifa de servicios de roaming internacional ofrecida en su país; las tarifas en ningún caso podrán exceder la menor tarifa ofrecida en las páginas web de los operadores al 31 de enero de 2020.	Sin costo
Voz saliente a cualquier país no miembro	No regulado	No regulado

Parágrafo 1: A partir del 1 de enero de 2022 las tarifas minoristas de que trata el presente artículo podrán tener un recargo equivalente al producto que resulte de la multiplicación de la tasa impositiva establecida en el país visitado por la tarifa mayorista correspondiente. En caso que dichas tasas no sean cobradas por parte del operador visitado a los operadores de origen, este último deberá eliminar dicha sobretasa en el cobro de las tarifas minoristas.

Parágrafo 2: Las menores tarifas de roaming internacional ofrecidas al público al 31 de enero de

2020 por parte de los operadores móviles de cada País Miembro son las que se detallan en el Anexo 1 de la presente Decisión.

### CAPÍTULO III.

#### DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

**ARTÍCULO 7.- DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.** Los Países Miembros se comprometen a garantizar a través de sus normativas internas la efectiva protección de los derechos de los usuarios del servicio de roaming internacional establecidos en la presente Decisión:

1. Es derecho de los usuarios de los Países Miembros, el acceso al servicio de roaming internacional; en tal virtud, los proveedores de redes y servicios móviles habilitados en los Países Miembros garantizarán el cabal cumplimiento de este derecho, prohibiéndose toda clase de restricciones al ejercicio del derecho de acceso.
2. El acceso y la prestación eficiente del servicio de roaming internacional a precios razonables, incluyendo la información sobre la activación y desactivación del servicio, así como la medición de sus consumos mediante instrumentos tecnológicos apropiados conforme a los principios de protección al usuario de los servicios de telecomunicaciones.
3. La elección libre del servicio de roaming internacional para lo cual puede ejercer el derecho a activar o desactivar el servicio, a contar con medios de activación gratuitos y en línea, y a conocer las tarifas. Por lo tanto, el servicio de roaming internacional brindado al usuario, no puede ser obligado o condicionado. Los Países Miembros podrán incluir en su normativa interna el derecho del usuario a solicitar la desactivación del buzón de voz mientras este en roaming internacional. En todos los casos, las comunicaciones en buzón de voz serán cobradas siempre que el usuario opte por escuchar dichas comunicaciones y se encuentre en roaming internacional en un País Miembro, aplicando las tarifas establecidas en la presente Decisión.
4. El acceso a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas y planes tarifarios vigentes y la manera de utilizar con eficiencia y seguridad el servicio de roaming internacional de acuerdo a la normativa interna de protección al usuario de cada uno de los Países Miembros.
5. La recepción y respuesta rápida y eficaz de todas sus solicitudes, quejas y/o reclamos derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones a través de los diferentes medios de atención provistos por los proveedores.
6. La posibilidad de presentar quejas y reclamos ante la autoridad competente del país al cual pertenece el usuario por violaciones a los derechos del usuario contemplados en la normativa de cada País Miembro o a las condiciones de prestación del servicio de roaming internacional.
7. La facturación oportuna y clara de la totalidad de los cargos por concepto del servicio de roaming internacional.
8. La información previa, oportuna y adecuada sobre la activación del servicio de roaming internacional, las condiciones del mismo, los precios debidamente discriminados, los controles de consumo que puede utilizar y los medios de atención que deben proveer los operadores de acuerdo con la normativa interna de cada país.

9. La prestación del servicio de roaming internacional debe darse en los términos de la presente Decisión y en condiciones similares a los demás usuarios de la red visitada, por lo tanto, no podrán ser objeto de tratamiento discriminatorio o sujetos a prácticas anticompetitivas por parte de los proveedores que administran y gestionan la red visitada.



**ARTÍCULO 8.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.** Son obligaciones a cargo de los usuarios de los servicios de roaming internacional las siguientes:

1. Pagar oportunamente por el consumo de los servicios recibidos y facturados, de conformidad con los precios o tarifas preestablecidos, que correspondan en cada uno de los Países Miembros.
2. Acatar las políticas de uso razonable en el servicio de roaming internacional señaladas en la presente Decisión.



**ARTÍCULO 9.- DE LAS DISPOSICIONES CONTRACTUALES.** Los Países Miembros se comprometen a que a través de su normativa nacional, los proveedores del servicio de roaming internacional, como mínimo, deberán garantizar el suministro de información suficiente, anticipada y expresa al usuario sobre la existencia, efectos y alcance de las condiciones generales y particulares de la contratación de los servicios de roaming internacional. Igualmente se deberá garantizar que en las disposiciones de los contratos se apliquen estrictamente las reglas que se prevén sobre las tarifas en el presente acto.

Cualquier disposición contractual que tenga como efecto la inaplicación de dichas reglas se tendrá por no escrita, por constituir una vulneración de los derechos de los usuarios.

**ARTÍCULO 10.- DE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.** Los Países Miembros se comprometen a que a través de su normativa nacional, el servicio de roaming internacional solo será activado por los proveedores si el usuario lo solicita de manera previa y expresa a través de cualquiera de los mecanismos de atención al usuario. Los proveedores deberán garantizar que el usuario en el momento de la activación del servicio de roaming internacional pueda elegir: (i) que el servicio le sea activado de manera permanente, es decir que puede hacer uso de este de manera automática cada vez que salga del país, o por cada vez que lo requiera, o (ii) un límite de tiempo durante el cual el servicio permanece activo.

Al vencimiento del límite de tiempo elegido por el usuario, sin que medie solicitud alguna del usuario ante el proveedor, dicho proveedor deberá desactivar el servicio de roaming internacional.

**ARTÍCULO 11.- PROCEDIMIENTO PARA LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL.** El usuario podrá activar, desactivar, modificar o ampliar el tiempo, aun encontrándose en el exterior haciendo uso de cualquiera de los medios de atención, o en todo caso, a través de su propio equipo terminal móvil marcando un código USSD u otra herramienta que el operador prevé para tal fin. Este código debe ser informado por el operador.

Cuando el usuario se registre en la red visitada, el operador deberá remitirle un mensaje informándole que se encuentra utilizando el servicio de roaming internacional.



**ARTÍCULO 12.- DE LA FACTURACIÓN.** Los Países Miembros conforme a su normativa

nacional, exigirán a los proveedores de los servicios de roaming internacional, información respecto de la facturación de estos servicios con el respectivo nivel de detalle y discriminación de su contenido, así como los porcentajes y valores cobrados por concepto de impuestos o gravámenes cuando el usuario haga uso del servicio de roaming internacional de manera que el usuario cuente con información suficiente clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de las tarifas aplicadas por el proveedor por concepto del servicio de roaming internacional.

Los proveedores del servicio de roaming internacional no podrán bajo ningún concepto condicionar o cobrar cargos adicionales o tarifas minoristas diferentes a las establecidas por el uso de este servicio, con arreglo a lo previsto en la presente Decisión.



**ARTÍCULO 13.- DE LA PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.** Los Países Miembros se comprometen a garantizar a través de su normativa nacional, la aplicación por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de las siguientes reglas:

1. La atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos sin que sea necesario acreditar el pago previo de las sumas objeto de la reclamación. Lo que no exime a los usuarios de pagar las sumas de los servicios facturados que no hayan sido objeto del reclamo o queja.
2. La respuesta de las peticiones, quejas y reclamos en un plazo expresamente señalado.
3. Posibilitar a los usuarios mecanismos para que puedan presentar las peticiones, quejas y reclamos a través de diversos medios tecnológicos estando en roaming en los Países Miembros.

Los Países Miembros de acuerdo con su normativa nacional se comprometen a facilitar la interposición de los recursos correspondientes contra la respuesta del proveedor del servicio de roaming internacional que se trate y, a falta de su pronunciamiento, aplicar las consecuencias jurídicas derivadas de este hecho.

#### CAPÍTULO IV.

#### POLÍTICAS DE USO RAZONABLE



**ARTÍCULO 14.- ADOPCIÓN DE POLÍTICA DE USO RAZONABLE.** Una vez entre en vigencia la aplicación de tarifas minoristas dispuestas en la presente Decisión, los proveedores del servicio de roaming internacional deberán tomar medidas para evitar, detectar y/o controlar usos abusivos o anómalos por parte de los usuarios de los servicios de roaming internacional.

Toda política de uso razonable aplicada por un proveedor de roaming internacional con el fin de evitar o controlar usos abusivos o anómalos de los servicios, estará sujeta a las condiciones previstas en la presente Decisión, y velará porque los usuarios tengan durante sus viajes al país visitado acceso a los servicios de roaming internacional regulados de conformidad con esta Decisión.



**ARTÍCULO 15.- USO RAZONABLE.** Se considera uso razonable del servicio de roaming internacional:



- a) El uso permanente de la línea en el país de origen.
- b) El uso temporal de la línea en el país de destino en un plazo no mayor de tres (3) meses.
- c) Que el usuario de roaming internacional tenga domicilio permanente y/o residencia en el país de origen.
- d) Que los consumos realizados usando los servicios de roaming internacional se enmarquen dentro de los umbrales establecidos por los indicadores objetivos de la presente Decisión y los definidos por los proveedores de servicio de roaming internacional, según el caso.

Siempre que se haga uso razonable por parte del usuario de este servicio el proveedor del país de origen deberá garantizar al usuario la tarifa establecida en la presente Decisión, cuando éste viaje a alguno de los Países Miembros.

El usuario del servicio de roaming internacional podrá elegir libremente al proveedor de dicho servicio y el plan o condiciones para su uso.

**ARTÍCULO 16.- USO ABUSIVO O ANÓMALO:** Se considera uso abusivo, el uso o la reventa de líneas o planes por parte de usuarios no residentes o sin vínculos estables en el país de origen que resulten en uso permanente o frecuente de la línea en el proveedor de servicios de roaming internacional visitado.

Se considera uso anómalo, aquel que esté fuera de los indicadores objetivos de uso razonable determinados por los proveedores del servicio de roaming internacional.

**ARTÍCULO 17.- INDICADORES OBJETIVOS PARA CONTROL DEL USO ABUSIVO O ANÓMALO.** Los proveedores de servicios de roaming internacional podrán incluir indicadores objetivos que detecten el uso abusivo o anómalo siempre que se basen en análisis de tráfico, que evidencien la presencia permanente en el país visitado de la línea que hace uso del servicio. Entre otros, los factores de riesgo a considerar son los siguientes:

(i) Activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra utilizando el servicio de roaming internacional.

(ii) Pruebas objetivas de reventa a personas que no residen ni tienen vínculos estables que impliquen una presencia permanente en el país del proveedor de origen, con fines distintos a viajes periódicos.

Los proveedores del servicio de roaming internacional pueden establecer límites al tráfico de voz móvil entrante de sus usuarios, cuando estos se encuentren en alguno de los demás Países Miembros. El límite de tráfico de minutos entrantes no deberá ser menor al doble de la cantidad que se obtiene de dividir la tarifa pagada por el plan pospago del usuario entre el ARPM calculado por cada regulador del País Miembro al que pertenece el operador de origen.

Parágrafo: En caso de que el proveedor de servicios de roaming internacional decida tomar acciones frente al uso abusivo o anómalo, éste deberá dar previo aviso al usuario, por los mecanismos que disponga.



**ARTÍCULO 18.- CONDICIONES PARA EL USO RAZONABLE DE SERVICIOS DE ROAMING INTERNACIONAL.** Los precios de servicios de roaming internacional a la tarifa

minorista local de cada plan contratado por cada usuario tendrán una vigencia de noventa (90) días calendario contados a partir del primer día en que el usuario realiza consumos en alguno de los Países Miembros.

El contador de los días calendario se restablecerá a cero si no se realizan consumos durante ocho (8) días consecutivos, cualquiera que estos sean.

En relación con el tipo de plan en la modalidad pospago que tenga contratado el usuario en su país de origen:

a) Planes Ilimitados en el País Miembro: Los proveedores de servicios de roaming internacional podrán establecer umbrales de consumo para voz saliente, SMS saliente y datos usados en servicios de roaming internacional en cualquier País Miembro. Dichos umbrales no deberán ser menores al doble de la cantidad de minutos de voz saliente, SMS y datos que se obtienen de dividir la tarifa pagada por el plan pospago del usuario entre el ARPM calculado por cada regulador del País Miembro al que pertenece el operador de origen.

b) Otros planes en modalidad pospago en el País Miembro: Dentro de los tres (03) meses en los cuales los usuarios pueden consumir servicios de roaming internacional a su tarifa local, el operador de origen podrá establecer los indicadores objetivos para determinar un posible uso abusivo o anómalo. Dichos indicadores no podrán ser menores a lo establecido en el plan contratado por el usuario para voz saliente, SMS y datos locales.

Tres (03) meses antes de la entrada en vigencia de las tarifas minoristas de las que trata la presente Decisión, los operadores deberán remitir a las autoridades de vigilancia y control de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones de su respectivo País Miembro: i) los indicadores objetivos; ii) las medidas a tomar; y, iii) los mecanismos de información y aviso a los usuarios. Las actualizaciones a estas medidas deberán reportarse a dicha autoridad dentro del mismo mes en que empiecen a aplicarse a los usuarios.

Parágrafo 1: En caso de que el proveedor de servicios de roaming internacional decida tomar acciones que considere necesarias a fin de evitar fraudes, deberá dar previo aviso con el respectivo registro de notificación al usuario. Asimismo, deberá informar al usuario acerca de las medidas que adoptará tanto al momento de activar el servicio de roaming internacional como al momento de ejecutar dichas medidas.

Parágrafo 2: Dentro de las acciones que puede tomar el proveedor de servicios de roaming internacional con el fin de evitar fraude de conformidad con los artículos [17](#) y [18](#) de la presente Decisión, el usuario podrá continuar haciendo uso de los servicios de voz, SMS y Datos en servicios de roaming internacional siempre y cuando acceda expresamente a asumir un recargo sobre la tarifa minorista vigente para cada uno de estos servicios, para lo cual el proveedor de servicios deberá notificar la nueva tarifa que le será cobrada por los consumos adicionales en servicios de roaming internacional. La definición de dicha tarifa deberá tener en consideración el objeto pretendido con esta Decisión.

**ARTÍCULO 19.- TRANSPARENCIA DE LAS POLÍTICAS DE USO RAZONABLE.** Los proveedores del servicio de roaming internacional deberán informar a sus usuarios las políticas de uso razonable y las condiciones asociadas a estas, adoptando procedimientos para tramitar las reclamaciones de los usuarios relacionadas con la aplicación de las mismas, en los términos que establezca la norma nacional.

ARTÍCULO 20.- ROAMING INADVERTIDO. Sin perjuicio de los acuerdos que los Países Miembros de la Comunidad Andina hayan suscrito respecto del roaming inadvertido en zonas de frontera, los proveedores del servicio de roaming internacional deben proveer a sus usuarios la información adecuada a fin de evitar el uso involuntario o inadvertido.

Adicionalmente, los operadores podrán adoptar las medidas técnicas necesarias que les permitan garantizar la eliminación del roaming inadvertido en zonas fronterizas estrechas.

ARTÍCULO 21.- DISPOSICIONES CONTRARIAS. Las políticas de uso razonable que contravengan las condiciones previstas en esta Decisión se entenderán como no escritas, por cuanto implican una manera de vulnerar los derechos otorgados por la presente Decisión a los usuarios.

ARTÍCULO 22.- MONITOREO DEL MERCADO DE ROAMING INTERNACIONAL. La Secretaría General de la Comunidad Andina podrá realizar el monitoreo del mercado del servicio de roaming internacional en los Países Miembros, para lo cual podrá realizar los requerimientos de información a los proveedores del servicio, a través de los canales que estime convenientes.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS.

PRIMERA.- A más tardar a los cinco (5) meses de aprobada la presente Decisión, los proveedores del servicio de roaming Internacional podrán negociar el esquema tarifario de las relaciones mayoristas con los operadores de los Países Miembros del servicio de roaming Internacional, y ante ausencia de dicho acuerdo, los proveedores deberán aplicar el umbral para tarifas mayoristas conforme lo establecido en el Anexo 2.

SEGUNDA.- Con la información del mercado, desde los cinco (5) meses de aprobada la presente Decisión hasta el 1 de abril de 2021, las Autoridades Nacionales Competentes en cada País Miembro, en coordinación con la Secretaría General de la Comunidad Andina, desarrollarán un proceso de revisión de mercados para analizar el impacto de la presente Decisión y proponer medidas a aplicar.

Como resultado de este proceso se propondrá el nuevo esquema tarifario mayorista en consonancia con la realidad de los mercados de roaming internacional entre los Países Miembros, teniendo en cuenta esquemas tales como Bill & Keep total o parcial, modelo de costos eficientes, benchmarking, entre otros. Las tarifas y/o condiciones mayoristas que resulten de esta evaluación tendrán aplicación a partir del 1 de enero de 2022.

En caso de no establecer un valor o metodología se aplicarán las condiciones dispuestas en el artículo [5](#) y el Anexo 2 de la presente Decisión. El artículo [5](#) y el Anexo 2 se actualizarán a más tardar el 31 de octubre de 2021.

#### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS.

PRIMERA.- Cualquier incumplimiento a las disposiciones previstas en la presente Decisión dará lugar a la aplicación de sanciones conforme a la normatividad vigente sobre la materia en cada uno de los Países Miembros de la Comunidad Andina.

Los Países Miembros, ante los incumplimientos de las condiciones a nivel mayorista,

colaborarán con sus homólogos, informando sobre los hechos y evidencias pertinentes proporcionados por los regulados que permitan establecer las responsabilidades.

SEGUNDA.- La Secretaría General de la Comunidad Andina previa opinión favorable del Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones (CAATEL), adoptará mediante Resolución los reglamentos que resulten necesarios para la correcta aplicación de la presente Decisión.

La presente Decisión entra en vigencia desde la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena.

Dada en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, a los 18 días del mes de febrero del año 2020.

ANEXO 1.

### MENORES TARIFAS DE ROAMING INTERNACIONAL OFRECIDAS AL PÚBLICO EN LOS PAÍSES MIEMBROS

Conforme a lo establecido en el artículo [6](#) de la presente Decisión las menores tarifas de referencia que serán tomadas en cada uno de los Países Miembros son:

#### BOLIVIA

Servicio de roaming internacional usado en cualquier País Miembro de CAN	Tarifas mínimas de referencia con impuestos incluidos	Operador y oferta del cual fue tomado
Voz saliente local, saliente a cualquier País Miembro	Bs 0,70 Local y Bolivia por minuto Bs 5,00 a otros destinos (incluye los Países Miembros de la CAN) por minuto	Operador: TELECEL - Plan Infinite Operador: NUEVATEL - Tarifas Postpago
Voz entrante	Bs 0,49 por minuto	Operador: TELECEL – Planes postpago* (Nueva Oferta Roaming)
SMS saliente	Bs 0,21 por mensaje	Operador: TELECEL – Planes postpago* (Nueva Oferta Roaming)
SMS entrante	Sin costo	Operadores: NUEVATEL y TELECEL, de ENTEL no figura en su listado
Datos	Bs 0,35 por MB	Operador: TELECEL – Planes postpago* (Nueva Oferta Roaming)

Fuente: Páginas web de los operadores. Consultadas el día 31 de enero del 2020.

Nota:

1) Tarifas de Telecel S.A. expresadas en dólares americanos y convertidas a Bolivianos

conforme el tipo de cambio expuesto en el Banco Central de Bolivia

2) Planes postpago habilitados, listados en las tarifas expuestas en el enlace de Telecel S.A., como parte de las tarifas denominadas \* “Nueva Oferta Roaming”

### COLOMBIA

Servicio de roaming internacional usado en cualquier País Miembro de CAN	Precios de referencia con impuestos incluidos	Operador y oferta del cual fue tomado
Voz saliente local, saliente a cualquier País Miembro	275 COP por minuto	Operador: Claro Plan: Claro Sin Fronteras
Voz entrante	275 COP por minuto	Operador: Claro Plan: Claro Sin Fronteras
SMS saliente	275 COP por mensaje	Operador: Claro Plan: Claro Sin Fronteras
SMS entrante	Sin cobro	Operadores: Todos los operadores Planes: Roaming internacional Avante! / Claro Sin Fronteras / Pospago Control Telefónica / Plan postpago navega
Datos	275 COP por MB	Operador: Claro Plan: Claro Sin Fronteras

Fuente: Páginas web de los operadores. Consultadas el día 31 de enero del 2020.

### ECUADOR

Servicio de roaming internacional usado en cualquier País Miembro de CAN	Precios de referencia con impuestos incluidos	Operador y oferta del cual fue tomado
Voz saliente local, saliente a cualquier País Miembro	USD \$ 0,10 por minuto	Operador: CLARO Plan: Claro sin Fronteras
Voz entrante	USD \$ 0,40 por minuto	Operador: CNT E.P. Tarifa zona USA
SMS saliente	USD \$ 0,12 por mensaje	Operador: MOVISTAR Plan: Roaming
SMS entrante	Sin costo	Operador: Todos los operadores
Datos	USD \$ 0,030 por MB	Operador: MOVISTAR Paquete control mes

Fuente: Páginas web de los operadores. Consultadas el día 31 de enero del 2020.

### PERÚ

Servicio de roaming internacional usado en cualquier País Miembro de CAN	Precios de referencia con impuestos incluidos	Operador y oferta del cual fue tomado
Voz saliente local, saliente a cualquier País Miembro	S/ 0,35 por minuto	Operador: América Móvil Perú S.A.C. Planes Max Ilimitado
Voz entrante	S/ 0,35 por minuto	Operador: América Móvil Perú S.A.C. Planes Max Ilimitado
SMS saliente	S/ 0,10 por mensaje	Operador: América Móvil Perú S.A.C. Planes Max Ilimitado
SMS entrante	Sin costo	Operador: Todos los operadores.
Datos	S/ 0,021429 por MB	Operador: América Móvil Perú S.A.C. Plan: Plan Max 75 Ilimitado (3,5 GB por S/ 75,00).

Fuente: Páginas web de los operadores. Consultadas el día 31 de enero del 2020.

## ANEXO 2.

### TARIFAS EN CASO DE FALTA DE ACUERDO EN LA NEGOCIACIÓN DE TARIFAS MAYORISTAS

En caso de no acuerdo entre los proveedores del servicio de roaming internacional entre los Países Miembros para las tarifas mayoristas de los servicios de SMS saliente y voz móvil saliente<sup>[1]</sup> entre a más tardar a los cinco (5) meses de aprobada la presente Decisión hasta el 31 de diciembre de 2021, se establecen los siguientes valores:

Servicio	Tarifa
SMS saliente	0,01 USD por mensaje
Voz móvil saliente	0,02 USD por minuto

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. El valor de voz móvil saliente incluye el valor del transporte LDI y será aplicable para la voz móvil saliente local y voz saliente a país de origen.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



**MINTIC**