

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. DE 2015

"Por la cual se modifica la Resolución CRT 2028 de 2008, la Resolución CRC 3067 de 2011 y la Resolución CRC 3128 de 2011"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y el Decreto 25 de 2002,

CONSIDERANDO

Que según lo establecido en los artículos 334 y 365 de la Constitución Política, el Estado intervendrá por mandato de la Ley, entre otros, en los servicios públicos y privados, con el fin de conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo. Para tales propósitos el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de los mismos y la satisfacción del interés social pues éstos son inherentes a la función social del Estado.

Que con la entrada en vigencia de la Ley 1341 de 2009 se hizo explícito que el Estado reconoce como pilares para la consolidación de la Sociedad de la Información y del Conocimiento el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el desarrollo de contenidos y de aplicaciones, la protección al usuario y el carácter transversal de las TIC, factores que de acuerdo al artículo 2 de esta Ley se convierten en una política de Estado, cuya investigación, fomento, promoción y desarrollo debe contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto de los derechos humanos inherentes y la inclusión social, razón por la cual deben servir al interés general y es deber del Estado promover su acceso eficiente y en igualdad de oportunidades a todos los habitantes del territorio nacional.

Que la Ley 1341 de 2009 constituye un avance significativo en materia de adaptación normativa del sector TIC a las necesidades cambiantes que requieren de la confluencia de diferentes agentes del sector para proveer a los usuarios todas las modalidades de servicios, contenidos y/o aplicaciones disponibles con ocasión del régimen de habilitación general contenido en dicha Ley, de forma tal que el desarrollo de nuevos modelos y estructuras de negocio, y la provisión de servicios bajo modalidades como la operación móvil virtual cuenten con un marco legal y regulatorio adecuado.

Que en línea con lo anterior, la Ley reconoce expresamente la multiplicidad de actores que cada vez más participan del sector, así como la necesidad de la interacción de los mismos en

tanto sus relaciones afectan aspectos importantes de los colombianos y su inclusión en la Sociedad de la Información.

Que de acuerdo con los fines y objetivos de la Ley citada, la misma otorga en el numeral 3 del artículo 22 amplias competencias a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para *"[e]xpeditar toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la información; y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones"*.

Que los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, establecen como función de la Comisión de Regulación de Comunicaciones *"[R]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios" y "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico"*.

Que las anteriores facultades se encuentran en concordancia con las establecidas en el Título XII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015 que habilita a la Comisión de Regulación de Comunicaciones para administrar los Planes Técnicos Básicos, atendiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el adecuado uso de tales recursos técnicos, estableciendo el carácter público del contenido de los mismos y el de los actos derivados de su gestión, incluidos los procedimientos de asignación, con la única excepción respecto a las materias que puedan afectar la seguridad nacional.

Que de acuerdo con el artículo 2.2.12.5.3 del Capítulo V del Título XII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015, la administración del Plan de Numeración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan.

Que en aplicación de las competencias mencionadas, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, anteriormente Comisión de Regulación de Telecomunicaciones, expidió la Resolución CRT 2028 de 2008, por medio de la cual definió las reglas para la gestión, uso, asignación y recuperación del recurso de numeración, en ella se prevén los principios, criterios y procedimientos para la gestión, el uso, la asignación y la recuperación de la numeración de los servicios de telecomunicaciones.

Que adicionalmente, el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, dispone para el cumplimiento de las funciones de la CRC, la potestad de requerir información amplia, exacta, veraz y oportuna a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones a los que dicha ley se refiere. Por otra parte, el artículo 53 establece como derechos del usuario, entre otros, el de recibir de los proveedores información clara, veraz, suficiente y comprobable de los servicios ofrecidos de manera tal que se permita un correcto aprovechamiento de los mismos, así como el de conocer los indicadores de calidad y atención al cliente o usuario registrados por el proveedor de servicios ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Que la Comisión expidió la Resolución CRC 3067 de 2011, *"Por la cual se definen los indicadores de calidad para los servicios de telecomunicaciones y se dictan otras disposiciones"*, la cual integró en un solo régimen, el marco regulatorio aplicable al sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en materia de calidad, específicamente para las comunicaciones de voz en redes fijas y móviles, el acceso a Internet a través de redes fijas y móviles, y el envío de mensajes de texto –SMS–.

Que mediante las Resoluciones CRC 4000 de 2012 y 4734 de 2015 fueron modificadas e incorporadas algunas obligaciones sobre calidad del servicio para los proveedores de redes y servicios móviles en la Resolución CRC 3067 de 2011.

Que por otra parte, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1453 de 2011¹ y el Decreto 1630² del mismo año, la Comisión de Regulación de Comunicaciones expidió, en ejercicio de sus facultades legales la Resolución CRC 3128³ de 2011, mediante la cual definió el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa, estableciendo además las condiciones y plazos para que el usuario realizara el registro de los equipos terminales móviles de los cuales hace uso, así como los efectos de no proceder con dicho registro.

Que en el marco de la agenda regulatoria 2014-2015 esta Comisión adelantó el proyecto regulatorio denominado "Marco Regulatorio Integral para OMV" con el objetivo de revisar las condiciones de prestación de servicios de comunicaciones en la modalidad de operación móvil virtual, con el fin de identificar y establecer medidas regulatorias que promuevan su desarrollo y la competencia en los mercados de comunicaciones móviles. Para cumplir este propósito, esta Comisión adelantó una revisión de las condiciones de mercado en las que se desarrolla la operación móvil virtual, indagó con los operadores móviles virtuales sobre las condiciones técnicas y operativas de su modelo de negocio y revisó las principales obligaciones regulatorias aplicables a los operadores móviles virtuales.

Que en ese contexto, esta Comisión identificó que dadas las características propias de la Operación Móvil Virtual, además de las diferencias entre los Operadores Móviles Virtuales y los Proveedores de Redes y Servicios que cuentan con asignación de espectro e infraestructura de red y teniendo en cuenta el grado de dependencia de los primeros respecto a éstos últimos, es pertinente llevar a cabo diversos ajustes regulatorios en materia de administración del recurso de numeración, de obligaciones regulatorias referentes a la medición, reporte y publicación de los indicadores técnicos de los que trata la Resolución CRC 3067 de 2011, así como de las obligaciones establecidas para los procedimientos de actualización de las bases de datos positivas y negativas consagradas en la Resolución CRC 3128 de 2011.

Que al respecto, resulta pertinente aclarar que tal y como lo ha reconocido ampliamente la jurisprudencia colombiana, el principio de igualdad implica dar un trato igual a lo igual y un trato diferenciado a lo que es desigual, en este sentido la H. Corte Constitucional manifestó, mediante Sentencia C 094 de 1993 que *"La igualdad exige el mismo trato para los entes y hechos que se encuentren cobijados bajo una misma hipótesis y una distinta regulación respecto de los que presentan características desiguales, bien por las condiciones en medio de las cuales actúan, ya por las circunstancias particulares que los afectan, pues unas u otras hacen imperativo que, con base en criterios proporcionales de aquéllas, el Estado procure el equilibrio"*, lo que justifica tomar las medidas regulatorias establecidas en la presente resolución.

Que a partir de los elementos antes expuestos, esta Comisión elaboró una propuesta regulatoria orientada a modificar la Resolución CRT 2028 de 2008, la Resolución CRC 3067 de 2011 y la Resolución CRC 3128 de 2011; los documentos asociados a la misma –proyecto de resolución y documento soporte- fueron publicados para efectos de recibir comentarios de cualquier interesado, entre el XX de XXXXX y el XX de XXXXX de 2015.

Que mediante comunicación del XX de XXXXX de 2015, esta Comisión remitió a la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC- el diligenciamiento del cuestionario expedido por la SIC mediante la Resolución número 44649 del 25 de agosto de 2010, para verificar si las disposiciones contempladas en el presente acto administrativo restringen la competencia, adjuntando también el contenido de la propuesta regulatoria, el respectivo documento soporte y los comentarios allegados durante el tiempo de publicación, frente a la cual la Superintendencia Delegada para la Promoción de la Competencia a través del escrito No. XXXXXX conceptúo, entre otros aspectos, que XXXXXXX.

Que de acuerdo con lo anterior y de conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.13.3.2 del Capítulo III del Título XIII de la Parte II del Libro II del Decreto 1078 de 2015, el proyecto

¹ Artículos 105 y 106.

² Artículos 5, 6, 7, 8, 9 y 10.

³ *"Por la cual se define el modelo técnico, los aspectos operativos y las reglas para la implementación, cargue y actualización de las bases de datos positiva y negativa para la restricción de la operación en las redes de telecomunicaciones móviles de los equipos terminales móviles reportados como hurtados y/o extraviados, y se modifican los artículos 10 y 93 de la Resolución CRC 3066 de 2011"*.

regulatorio en cuestión ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes interesados en el mismo.

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados según consta en el Acta No. xxx del xx de xxxx de 2015 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el xx de xxx de 2015, según consta en Acta No. xxx.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO 1. Modificar la definición de Proveedor asignatario, contenida en el artículo 2 de la Resolución CRT 2028 de 2008, la cual quedará de la siguiente manera:

*"**Proveedor asignatario:** Es aquel proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones al que el Administrador del recurso de numeración le ha asignado un bloque o un conjunto de bloques específicos de numeración para su propio uso, o para el uso de terceros, siempre y cuando estos últimos también ostenten la condición de proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones."*

ARTICULO 2. Modificar el numeral 7.10 del artículo 7° de la Resolución CRT 2028 de 2008, y adicionar un numeral, los cuales quedarán de la siguiente manera:

*"**7.10** Si la solicitud corresponde a Numeración no Geográfica para uso de redes y se realiza por primera vez, el proveedor solicitante debe suministrar el permiso de uso de espectro radioeléctrico otorgado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; si el proveedor solicitante no cuenta con dicho permiso, debe suministrar el acuerdo comercial que haya establecido con el proveedor que sí cuenta con permiso de uso de espectro y sobre el cual ofrece u ofrecerá sus servicios de comunicaciones.*

***7.11** Cualquier otra información que le permita al proveedor solicitante sustentar su solicitud."*

ARTICULO 3. Modificar el numeral 8.2 del artículo 8° de la Resolución CRT 2028 de 2008, el cual quedará de la siguiente manera:

*"**8.2** Cuando el proveedor solicitante tenga cualquier tipo de numeración previamente asignada se constatará que éste haya remitido el último Reporte de Implementación y Numeración contenido en el Formato 27 de la Resolución CRC 3496 de 2011 o en aquella disposición que lo modifique."*

ARTICULO 4. Adicionar tres párrafos al Artículo 8 de la Resolución CRT 2028 de 2008, los cuales quedarán de la siguiente manera:

*"**Parágrafo 1:** Para efectos del cálculo del indicador %NIOU de que trata el numeral 8.4 del presente artículo, y únicamente cuando se trate de solicitudes de asignación de numeración no geográfica para uso de redes, los números que han sido implementados y se encuentran distribuidos en punto de venta listos para ser activados se considerarán como Numeración Implementada en Usuarios.*

***Parágrafo 2:** Las solicitudes de asignación de numeración no geográfica para uso de redes que se realicen por primera vez, y en las que se manifieste expresamente que no se cumple con los requisitos contemplados en el numeral 7.10 del artículo 7 de la presente resolución, serán analizadas por el Administrador del recurso de numeración para determinar su viabilidad; en estos casos el Administrador del recurso de numeración podrá solicitar la información adicional que considere pertinente y no*

aplicará el término de pronunciamiento de treinta (30) días al que se refiere el presente artículo.

Parágrafo 3: *La numeración que haya sido asignada a un PRST para uso en su red por parte de un tercero, podrá ser asignada directamente a este último previa solicitud en este sentido ante el administrador del recurso de numeración."*

ARTICULO 5. Adicionar un numeral al artículo 9 de la Resolución CRT 2028 de 2008, el cual quedará de la siguiente manera:

"9.7 *Los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que tengan acuerdos comerciales con Operadores Móviles Virtuales con el objeto de usar su red para la prestación de servicios de comunicaciones móviles al público, deberán implementar los Códigos de Red a los que se refieren los artículos 1.2 y 13.2.8.1 de la Resolución CRT 087 de 1997 que hayan sido asignados a los Operadores Móviles Virtuales, siempre y cuando medie solicitud de éstos últimos."*

ARTICULO 6. Adicionar dentro de los términos y definiciones adoptados en el artículo 1.8 de la Resolución CRC 3067 de 2011, en el artículo 2 de la Resolución CRT 2028 de 2008 y en el artículo 2 de la Resolución 3128 de 2011, la siguiente definición:

" Operador Móvil Virtual – OMV: *Es el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que no cuenta con asignación de espectro radioeléctrico, motivo por el cual presta servicios de comunicaciones móviles al público a través de la red de uno o más Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones."*

ARTICULO 7. Adicionar un literal al artículo 1.3 de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

"c) *Cuando el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones tenga acuerdos comerciales con Operadores Móviles Virtuales con el objeto de usar su red para la prestación de servicios de comunicaciones móviles al público, deberá suministrar a los usuarios de tales Operadores Móviles Virtuales al menos los mismos niveles de calidad del servicio que ofrece y suministra a sus propios usuarios."*

ARTICULO 8. Adicionar un párrafo al artículo 1.3a de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

"Parágrafo: *Los Operadores Móviles Virtuales no tendrán la obligación de elaborar y reportar los planes de calidad del servicio de que trata el presente artículo."*

ARTICULO 9. Adicionar un párrafo al [artículo 1.4](#) de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

"Parágrafo: *Los Operadores Móviles Virtuales no tendrán la obligación de reportar al Ministerio de tecnologías de la Información y las Comunicaciones los planes de mejoramiento de que trata el literal C del Anexo II de la presente resolución, excepto cuando utilicen en la prestación del servicio de telefonía móvil elementos de red propios o diferentes a los del proveedor de red en que se alojan."*

ARTICULO 10. Adicionar un párrafo al [artículo 1.3b](#) de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

"Parágrafo: *Cuando el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones tenga acuerdos comerciales con Operadores Móviles Virtuales con el objeto de usar su red para la prestación de servicios de comunicaciones móviles al público, deberá suministrar a tales Operadores Móviles Virtuales la información de mapas de cobertura*

de que trata el presente artículo con las condiciones y características necesarias para que los OMV puedan cumplir con la obligación de publicación de dichos mapas de cobertura en su página web."

ARTICULO 11. Adicionar dos párrafos al artículo 2.4 de la Resolución CRC 3067 de 2011, los cuales quedarán así:

***Parágrafo 2:** Los Operadores Móviles Virtuales solo tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores Ping (tiempo de ida y vuelta), Tasa de datos media FTP y Tasa de datos media HTTP, cuando utilicen un proveedor de conexión internacional de Internet diferente al utilizado por el proveedor de la red móvil en donde se alojan y siempre y cuando registren una participación igual o superior al 10% en el número de conexiones a Internet en alguno de los mercados de datos móviles. En ningún otro caso los OMV están obligados a medir y reportar estos indicadores.*

***Parágrafo 3:** Los Operadores Móviles Virtuales solo tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de Disponibilidad de los SGSN, Porcentaje de fallas en activación de contextos PDP y Porcentaje de contextos PDP caídos, cuando utilicen SGSN propios en la prestación del servicio de Internet. En ningún otro caso los OMV están obligados a medir y reportar estos indicadores."*

ARTICULO 12. Adicionar un párrafo al artículo 3.2 de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

***Parágrafo:** Los Operadores Móviles Virtuales no tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo, excepto cuando expidan facturas directamente a sus usuarios, caso en el cual deben medir y reportar únicamente el indicador "Porcentaje de refacturaciones por quejas del usuario sobre los valores totales facturados y sobre el total de facturas procesadas".*

ARTICULO 13. Adicionar un párrafo al artículo 3.3 de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

***Parágrafo:** Los Operadores Móviles Virtuales solo tendrán la obligación de efectuar las mediciones y reportes de información de que trata el presente artículo cuando utilicen en la prestación del servicio de telefonía móvil elementos de red propios o diferentes a los del proveedor de red en que se alojan."*

ARTICULO 14. Adicionar un párrafo al artículo 4.1 de la Resolución CRC 3067 de 2011, el cual quedará así:

***Parágrafo:** Los Operadores Móviles Virtuales solo tendrán la obligación de medir y reportar los indicadores de que trata el presente artículo cuando utilicen SMSC propios en la prestación del servicio de mensajes cortos de texto. En ningún otro caso los OMV están obligados a medir y reportar estos indicadores."*

ARTICULO 15. Incluir las siguientes obligaciones dentro de las establecidas para los PRST en el Artículo 3 de la Resolución CRC 3128 de 2011:

***3.30** Cuando un PRSTM tenga acuerdos comerciales con Operadores Móviles Virtuales con el objeto de permitir el uso de su red para la prestación de servicios de comunicaciones móviles al público, deberá reportar a cada Operador Móvil Virtual alojado sobre su red todos los cambios de ETM respecto a las tarjetas SIM de los usuarios del OMV, lo cual deberá ser reportada para los tres días a que hace referencia el numeral 3.7 del presente artículo y dentro de las 24 horas siguientes a cada uno de los mencionados días.*

3.31 Cuando un PRSTM tenga acuerdos comerciales con Operadores Móviles Virtuales con el objeto de permitir el uso de su red para la prestación de servicios de comunicaciones móviles al público, deberá poner a disposición de cada OMV alojado sobre su red una consulta en línea que le permita obtener la información correspondiente al IMEI que reportaba actividad en la red, en la fecha y hora del hurto y/o extravío informado por el usuario. Esta información debe estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ser consultada en cualquier momento por el OMV, de tal manera que cada OMV pueda cumplir con la obligación de bloqueo de IMEI establecida en el numeral 3.23 del presente artículo."

ARTICULO 16. VIGENCIAS Y DEROGATORIAS La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, modifica en lo pertinente la Resolución CRT 2028 de 2008, la Resolución CRC 3067 de 2011 y la Resolución CRC 3128 de 2011.

Dada en Bogotá D.C. a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Proyecto 5000-1-08

S.C. XX/XX/15 Acta xxx

C.C. xx/xx/15 Acta xxx

Versión: Ajustes Comité de Comisionados (Aclaración art. 9 y 10)

Fecha: Julio 03/15

Revisado por: Juan Pablo Hernández - Coordinador Centro de Conocimiento de la Industria y Otros Proyectos Especiales

Elaborado por: Guillermo Velásquez Ibáñez –Líder del Proyecto- , Mauricio Gómez y Jair Quintero.