



Comisión de Regulación
de Comunicaciones
REPUBLICA DE COLOMBIA

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. 4791 DE 2015

"Por la cual se autoriza una desconexión derivada de la finalización de la operación móvil virtual de UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. basada en el acceso a la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., se dictan medidas de mitigación tendientes a proteger los derechos de los usuarios y se modifica una asignación de numeración"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confieren los numerales 1, 3, 4, 13 y 14 del Artículo 22 y el Artículo 50 de la Ley 1341 de 2009 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 28 de enero de 2015, mediante comunicación radicada en la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC-, bajo el número 201530230¹, **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, en lo sucesivo **UNE**, señaló que en razón de la integración operativa que adelanta con **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en lo sucesivo **COLOMBIA MÓVIL**, las directivas de ambas empresas tomaron la decisión de terminar con la operación móvil virtual que actualmente **UNE** desarrolla sobre la red de este último proveedor, lo anterior con el objetivo de que los servicios móviles de voz, SMS y datos que actualmente presta bajo este esquema de operación, en adelante, sean prestados por **COLOMBIA MÓVIL**.

En relación con lo anterior, **UNE** en esa misma comunicación informó que a partir de la fecha iniciaría las acciones pertinentes para finalizar la prestación de sus servicios como operador móvil virtual OMV, frente a lo cual señaló que a través de dicha comunicación informaba a esta Comisión sobre los procedimientos que adoptaría para ejecutar la anunciada terminación, y que *"en caso de no recibir comentarios de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la compañía procederá a adelantar los procedimientos previamente descritos en relación con los usuarios"*.

En la referida comunicación, adicionalmente **UNE** solicitó a la CRC la modificación de la Resolución 4110 de 2013 en el sentido de disponer que el bloque de numeración que actualmente se encuentra en cabeza de **COLOMBIA MÓVIL** para uso del OMV de **UNE**, pueda ser utilizado directamente por **COLOMBIA MÓVIL**.

Al respecto, y frente al anuncio de **UNE** de iniciar las acciones tendientes a la terminación de su operación móvil virtual, esta Comisión mediante oficio con radicado 201551218², previno a **UNE**

¹ Comunicación radicada el 28 de enero de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 1 a 3.

² Comunicaciones enviada el 19 de marzo de 2015. Folios 5 a 7.

sobre la prohibición general de desconexión establecida en el Artículo 41 de la Resolución 3101 de 2011³, y recordó que habida cuenta de lo previsto en dicha disposición, hasta tanto no fuera dispensada la referida autorización, las condiciones del acceso debían mantenerse y, por lo tanto, dicho acceso no podía suspenderse o terminarse.

En atención a lo anterior, a través del mismo oficio **UNE** fue informado sobre la decisión adoptada por esta Comisión de iniciar de oficio una actuación administrativa a través de la cual analizaría la situación de la terminación de la relación de operación móvil virtual con **COLOMBIA MÓVIL** y, por ende, la finalización de la prestación de los servicios basados en este esquema por parte de **UNE**, a la luz de lo previsto en el artículo 41 de la Resolución CRC 3101 de 2011. Igualmente, esta Comisión advirtió que, teniendo en cuenta que la culminación de la operación móvil virtual tendría implicaciones en materia de gestión de los recursos de numeración asignados, la solicitud relacionada con la modificación de la Resolución 4110 de 2013 para que el bloque de numeración otorgado inicialmente para uso exclusivo de **UNE** pudiera ser utilizado por **COLOMBIA MÓVIL**, también sería objeto de análisis a través de la misma actuación.

Simultáneamente, la Comisión informó a **COLOMBIA MÓVIL** sobre la actuación administrativa iniciada para el trámite conjunto de las cuestiones contenidas en la comunicación de **UNE** del 28 de enero con el objeto de que el primero de estos proveedores pudiera constituirse como parte y hacer valer directamente sus derechos⁴.

En razón de lo anterior, la Comisión requirió información relacionada con las condiciones que regirán el proceso de integración operativa que tengan incidencia en la terminación de la operación móvil virtual de **UNE** y en los usuarios de los servicios que dejarán de estar a su cargo, y además solicitó algunas precisiones en cuanto a los procedimientos descritos en la comunicación del 28 de enero de 2015 frente a los derechos de usuarios que pudieran resultar comprometidos⁵. Para remitir dicha información esta Comisión otorgó un plazo de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación en comento.

Posteriormente, el día 9 de abril de 2015, **COLOMBIA MÓVIL** dio respuesta al requerimiento de información antes mencionado a través de la comunicación radicada bajo el número 201531083⁶, en la cual adicionalmente, argumentó que el Artículo 41 de la Resolución CRC 3101 de 2011 no resultaba aplicable para el caso en particular, en la medida en que no existe controversia, conflicto o incumplimiento de algún acuerdo de acceso y/o interconexión que haga necesario que la CRC emita una autorización, toda vez que existe respecto de la terminación del OMV de **UNE** un mutuo acuerdo que haría improcedente la aplicación de esta normativa.

2. COMPETENCIA DE LA CRC

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, le corresponde a esta Comisión expedir toda la regulación de carácter general y particular sobre los aspectos técnicos y económicos relacionados con la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; el régimen de acceso y uso de redes, así como en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones

Consistente con lo anterior, la mencionada ley en su artículo 50, consagró de manera general el deber a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de "*permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones esenciales a cualquier otro proveedor que lo solicite*" y sometió dicha obligación al cumplimiento de los términos y condiciones que para dicho efecto establezca esta Comisión, en aras de asegurar los principios asociados al acceso, uso e interconexión en cuanto a trato no discriminatorio, transparencia, precios basados

³ "**ARTÍCULO 41. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN.** Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.

Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse y, por lo tanto, no puede limitarse, suspenderse o terminarse, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efectos en las normas correspondientes.

⁴ Para efectos de lo expuesto, esta Comisión formó un Expediente, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 36 del CPACA.

⁵ Esta información fue requerida a través del mismo oficio 201551218 del 19 de marzo de 2015. Folios 5 a 7.

⁶ Comunicación radicada el 9 de abril de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 8 a 12.

en costos más una utilidad razonable, promoción de la libre y leal competencia, evitar el abuso de la posición dominante y garantizar que en el lugar y tiempo de la interconexión no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos en las redes.

De acuerdo con lo anterior, el alcance de las competencias legales atribuidas a esta Comisión en materia de acceso e interconexión de redes de telecomunicaciones está dada por la facultad de establecer requisitos o términos bajo los cuales los operadores utilizan las redes existentes o las instalaciones esenciales de cualquier otro operador de telecomunicaciones, términos dentro de los cuales sólo de manera excepcional se prevé la posibilidad de desconexión de dichas redes.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. SOBRE LA OPOSICIÓN AL TRÁMITE PRESENTADA POR COLOMBIA MÓVIL

Como se indicó en la parte de antecedentes, frente al inicio de la presente actuación administrativa, **COLOMBIA MÓVIL** indicó que *"debido a la integración operativa con UNE, no hace sentido tener una operación móvil virtual, por lo que es decisión de los accionistas de ambas compañías que los servicios móviles que eran prestados por el OMV de UNE se ofrezcan a través de Colombia Móvil"*.

Seguido a esto argumentó que jurídicamente no resultaba procedente en este caso la aplicación del Artículo 41 de la Resolución CRC 3101 de 2011, según lo explicado en su respuesta, dado que no existe controversia, conflicto o incumplimiento de algún acuerdo de acceso y/o interconexión que amerite o haga necesario que esta Comisión emita una autorización como se indicó a través del oficio 201551218⁷, y que, por el contrario, tal y como se había manifestado anteriormente en el escrito presentado por **UNE** sobre este asunto, entre dicha empresa y **COLOMBIA MÓVIL** *"existe un mutuo acuerdo en relación con la terminación del OMV de UNE, por lo que en ningún sentido habría lugar a la aplicación de la normatividad antes mencionada."*

Al respecto, antes de entrar a analizar la situación relacionada con la terminación de la operación móvil virtual puesta de presente por **UNE**, y la consecuencial modificación de la numeración asignada solicitada por este proveedor, resulta necesario analizar si la oposición al trámite, expresada por **COLOMBIA MÓVIL**, tiene vocación de prosperar habida cuenta de lo expuesto por este proveedor frente a la aplicabilidad al caso concreto del Artículo 41 de la Resolución CRC 3101 de 2011. A efectos de este análisis resulta necesario traer a colación lo dispuesto en la norma cuya aplicación se discute, y que a cuyo tenor indica lo siguiente:

"Artículo 41. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN: *Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.*

*Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse y, por lo tanto, no puede limitarse, suspenderse o terminarse, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas correspondientes"*⁸.

De la lectura de la norma en comento se desprende que la prohibición de desconexión tiene por objeto proteger dos tipos de relaciones que pueden verse afectadas como consecuencia de la terminación de un acuerdo de acceso y por ende, la necesidad de proteger distintos intereses atados a cada tipo de relación: de una parte la relación mayorista, esto es, la relación existente entre dos proveedores en torno al acceso que involucra la entrega de recursos de red de un proveedor a otro para que este último preste sus propios servicios, y de otra, la que tiene que ver con la relación entre el usuario y el proveedor frente a la prestación de unos servicios cuya continuidad depende de la primera relación descrita.

⁷ Comunicación enviada el 19 de marzo de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 5 a 7.

⁸ <https://www.crc.com.gov.co/resoluciones/00003101.pdf>

Frente a la relación mayorista, debe decirse que cuando surge una controversia entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la que puede verse comprometida la continuidad del acceso, de suyo implica que se está frente a una divergencia en la cual una de las dos partes de la relación pretende mantener el suministro de los recursos de red que se vienen prestando y la otra no. Tratándose de la prestación de un servicio público, el sometimiento de la desconexión a un régimen de autorización previa por parte del regulador, se justifica entonces en el interés de precaver una interrupción unilateral o arbitraria de alguna de las partes.

Ahora, frente a la relación minorista, no puede perderse de vista que la Constitución reconoce al usuario como un sujeto de protección especial por parte del Estado, a fin de evitar que, por encontrarse en una posición de inferioridad, respecto de los productores de bienes y servicios, sea víctima de abusos por parte de productores y comerciantes⁹. Por eso, frente a lo manifestado tanto por **COLOMBIA MÓVIL** como por **UNE**, respecto de la existencia de un mutuo acuerdo entre las partes en torno a la terminación del acuerdo de acceso, en contraste con la situación en la que sólo es una de las partes la que no quiere cesar la relación mayorista de la cual dependen sus usuarios, en nada aminora la preocupación frente a las afectaciones que puedan sufrir los usuarios y sus derechos, pues cuando ambos proveedores así lo quieren y deciden finiquitar este negocio, con mayor razón la Comisión debe entrar a intervenir en aras de proteger el eslabón más débil de esta cadena que es indiscutiblemente el usuario.

En atención a lo anterior, no le es posible a esta Comisión abdicar a su responsabilidad frente a la protección y la efectividad de los derechos consagrados en la regulación en favor de los usuarios, de modo que frente a la terminación de una operación móvil virtual acordada directamente por los proveedores involucrados bajo este esquema de acceso, corresponde a esta entidad en el marco de sus competencias autorizar la desconexión de las redes que se deriva de la terminación por mutuo acuerdo de las partes, pero supeditada a la intangibilidad de los derechos de los usuarios adquiridos en el marco de la relación con el proveedor con quien contrataron inicialmente los servicios, y cuando esto no sea posible, a que se generen los menores traumatismos para los usuarios, en un entorno de plena información frente a los mecanismos disponibles para hacer efectivos sus derechos ante los cambios que dicha terminación representa.

Al respecto, conviene recordar que otras disposiciones del régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones, salvaguardan esta misma lógica que acaba de explicarse frente a supuestos de hecho idénticos en materia de acceso a redes de telecomunicaciones referidos a la interconexión –en tanto especie del concepto de acceso¹⁰–.

En efecto, conforme con lo dispuesto en su artículo 14, dicho régimen establece que la terminación de los acuerdos de interconexión requiere la autorización previa de la CRC con el fin de que se garantice que no se afectarán los derechos de los usuarios. En ese sentido, hay una lógica común que subyace a ambas normas, y ésta es, la garantía de que los derechos de los usuarios resulten protegidos a pesar de que la relación mayorista termine.

Por consiguiente, aceptar la tesis de que para este caso no es procedente la aplicación del Artículo 41 de la Resolución CRC 3101 de 2011 bajo el argumento de que no existe controversia, conflicto o incumplimiento de algún acuerdo de acceso y/o interconexión, y que por lo tanto nada amerita o hace necesario que la CRC emita una autorización en relación con la terminación del OMV de **UNE**, equivale a decir que la prohibición de desconexión está únicamente orientada a proteger la

⁹ Lo descrito queda en evidencia en la ponencia de la Comisión Primera de la Asamblea Constituyente, que sirvió como antecedente a lo dispuesto en el artículo 78 de la Constitución Política, que señala:

"(...) tradicionalmente los consumidores y usuarios han tenido una condición de inferioridad manifiesta ante los productores y comerciantes.

Frente a esta situación de debilidad, el artículo que recomendamos consagra expresamente la intervención del poder público a favor de los consumidores y usuarios para hacer efectivos sus derechos a la salud, seguridad, información libre elección, adecuado aprovisionamiento y para protegerlos también contra todo indebido aprovechamiento de sus condiciones de indefensión y subordinación.

*Al elevar la protección de consumidores y usuarios a nivel constitucional se pretende dotar al legislador de un sólido fundamento para crear nuevos instrumentos que amplíen el universo propio de su defensa en el ordenamiento nacional (...)"*Gaceta Constitucional No. 46, página 100, citada por la Corte Constitucional. Sentencia C – 313 de 2013.

http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/C-313-13.htm#_ftn21

¹⁰ *" el acceso se ha entendido como el género y la interconexión como una especie de aquél. En efecto, mientras que el acceso es más amplio y compromete recursos, servicios, infraestructuras físicas, elementos de red, acceso con fines de itinerancia, acceso a sistemas, entre otros, la interconexión supone el establecimiento de comunicaciones a través del interfuncionamiento de redes y la interoperabilidad de plataformas, servicios y/o aplicaciones, por lo cual se hace necesario que la regulación refleje las diferencias conceptuales entre el acceso como género, y la interconexión y el mismo acceso como especies de aquél."* Considerandos de la Resolución 3101 de 2011.

relación mayorista en un escenario de controversia, cuando lo cierto es que el interés de protección preponderante, es la preservación del bienestar de los usuarios frente al evento de la desaparición de una oferta de servicios de comunicaciones que tenían contratada y con la que ya no podrán contar más.

En razón de lo expuesto, se concluye que no le asiste la razón a **COLOMBIA MÓVIL**, y por lo tanto la oposición presentada en su intervención dentro del trámite no tiene vocación de prosperar, razón por la cual esta Comisión proseguirá con el análisis de la situación desatada con el anuncio de terminación del esquema OMV de prestación de servicios de **UNE**, a la luz de lo dispuesto en el Artículo 41 de la Resolución 3101 de 2011 y lo establecido en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – RPU.

3.2. SOBRE LA TERMINACIÓN DE LA OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL DESARROLLADA POR UNE Y EL ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN PARA LA DESCONEXIÓN DEL ACCESO

En la medida en que la terminación del acuerdo de OMV con **COLOMBIA MÓVIL** anunciada por **UNE** comporta la cesación del curso del tráfico asociado a la operación móvil virtual, como consecuencia de la desconexión o la terminación por mutuo acuerdo de la relación de acceso que vincula las redes de estos proveedores de telecomunicaciones, esta Comisión debe proceder a dictar las medidas tendientes a mitigar el impacto que pueda causar esta terminación sobre los usuarios que actualmente reciben los servicios de **UNE**.

En relación con este aspecto, es relevante mencionar que, mediante Resolución 24527 de 2014 la Superintendencia de Industria y Comercio autorizó la fusión por absorción entre **UNE** y **COLOMBIA MÓVIL**, condicionando la operación proyectada, a la desinversión del espectro radioeléctrico excedente, toda vez que el ente integrado tendría derechos de uso en bandas altas por 135MHz, sobrepasando en 50MHz el tope establecido en el Decreto 2980 de 2011. En consecuencia, hasta que dicha condición no se cumpla, los proveedores de servicios de comunicaciones en comento deberán continuar operando de manera independiente, como dos personas jurídicas distintas¹¹. Lo anterior, coincide con lo expresado por **COLOMBIA MÓVIL**, en la comunicación allegada a la presente actuación, con número de radicado 201531083, en la que manifiesta que *"las dos empresas continúan como personas jurídicas independientes con todas las responsabilidades que ello implica"*, situación que explica la necesidad que los contratos de prestación de servicios de usuarios suscritos con **UNE**, actualmente en ejecución, deban ser cedidos a **COLOMBIAN MÓVIL** como consecuencia de la integración proyectada.

¹¹ Mediante la Resolución 24527 de 2014 la Superintendencia de Industria y Comercio autorizó la fusión por absorción entre **UNE** y **COLOMBIA MÓVIL** en los términos del considerando segundo: *"que de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley 1340 de 2009, mediante comunicación radicada con el No. 13269304-00000 del 15 de noviembre de 2013, UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (en adelante UNE y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. (en adelante TIGO), informaron a esta Entidad la realización de una operación consistente en una fusión por absorción"*. La Superintendencia de Industria y Comercio condicionó la autorización al cumplimiento de lo descrito en el considerando décimo octavo, que señala: 1. *"Se fija un plazo de ocho (8) meses a partir de esta Resolución esté en firme, para que las INTERVINIENTES informen al MINTIC y a esta Entidad, el espectro a devolver. Dentro de este plazo se deberá enviar comunicación a las dos entidades mencionadas indicando claramente las bandas de frecuencia y MHz de espectro a devolver. (...) A partir del momento en el cual se notifique al MINTIC y a esta entidad el espectro que se devolverá, se suspenderá la comercialización de productos o servicios que lo utilicen."*

Las INTERVINIENTES contarán con un plazo de dos (2) años y cuatro (3) meses para que finalicen la devolución del espectro, contados a partir de la radicación de la comunicación del MINTIC en la SIC en la que se informe cuál será el espectro a devolver. (...)

Hasta tanto tengan vigencia los condicionamientos y compromisos señalados en el presente considerando, las INTERVINIENTES y el MINTIC allegarán un informe semestral a la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los diez (10) primeros días de finalizado cada semestre calendario (10 de julio, 10 de enero) informando lo siguiente:

18.1.1.1. Procedimiento y cronograma establecido para la devolución del espectro. 18.1.1.2. Listado de usuarios de la(s) empresa(s) interviniente(s) que devuelven espectro discriminado por: INTERVINIENTES, banda o segmento devuelto, valor en MHz, zona de cobertura de dicho espectro, condiciones comerciales ofrecidas inicialmente. 18.1.1.3. Mecanismo a utilizar para garantizar que los usuarios de las bandas de espectro a devolver no se verán afectados como consecuencia de dicha devolución y la forma en que se atenderán durante el proceso. 18.1.1.4 Las INTERVINIENTES deberán allegar reporte semestral de: Número de torres, espacios y postes en Antioquia y municipios del Valle de Aburrá indicando: Total, total arrendado, clientes, precio, condiciones comerciales ofrecidas, discriminando por cada uno de los municipios, incluidos Medellín. 18.1.1.5 Las INTERVINIENTES deberán allegar reporte semestral de solicitudes de licencias y/o permisos de acceso a infraestructura relacionada con antenas, postes, ductos, etc., efectuadas a los municipios de Medellín y del Valle de Aburrá y que no sean concedidas, indicando: empresa solicitante, municipio, fecha de solicitud y causales de rechazo. 18.1.2. **VIGENCIA Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO** El condicionamiento a que se refiere este considerando tendrá una vigencia de tres (3) años a partir del momento de la ejecutoria de la presente Resolución".

En efecto, **UNE** informó a esta Comisión que en razón a la integración operativa que surte con **COLOMBIA MÓVIL**, ambas empresas tomaron la decisión de terminar la operación móvil virtual que actualmente desarrolla **UNE** a través de la red de **COLOMBIA MÓVIL**. A partir de esta determinación, ambas empresas proyectan que los servicios móviles de voz, SMS y datos prestados bajo este esquema de operación, en lo sucesivo, sean prestados por **COLOMBIA MÓVIL**. Al respecto, **UNE** manifestó que *"a partir de la fecha (...) iniciará las acciones pertinentes para finalizar la prestación de los servicios como OMV, lo anterior observando la normatividad aplicable y buscando la protección de los derechos de los usuarios"*.

Sobre este tema en particular, **UNE** indicó que para ejecutar la mencionada terminación adoptaría procedimientos relacionados con la cesión de los contratos de prestación servicios respecto de dos grupos de usuarios identificados así: 93.881 usuarios de *"servicios de telecomunicaciones móviles (Voz y/o Datos) vigentes y activos"* bajo la modalidad prepago; y 106.187 usuarios de *"servicio de acceso a internet vigentes y activos"* en modalidad prepago y pospago. En dicha comunicación, **UNE** planteó respecto de ambos tipos de contrato que los mismos serían cedidos a **COLOMBIA MÓVIL**, según lo señala, a fin de garantizar la continuidad del servicio al usuario, preservar sus derechos y conservar su número.

Como se indicó en la parte de antecedentes, la CRC requirió información relacionada con las condiciones que regirán el proceso de integración operativa que tengan incidencia en la terminación de la operación móvil virtual de **UNE** y frente a los usuarios de los servicios que dejarán de estar a su cargo. Del mismo modo, la Comisión solicitó precisiones en torno a los procedimientos descritos en la comunicación del 28 de enero de 2015 frente a los derechos de usuarios que pudieran resultar comprometidos. **COLOMBIA MÓVIL** por su parte, en respuesta al requerimiento efectuado por esta Comisión se pronunció puntualmente sobre las particularidades que rodearán el proceso de cesión de contratos mediante comunicación del 9 de abril de 2015 radicada bajo el número 201531083¹².

Es importante tener presente que al momento de autorizar la desconexión del acceso, le corresponde a la CRC, dictar las medidas necesarias que deberán aplicar ambos proveedores con la finalidad de minimizar los efectos que recaigan sobre los usuarios, en esa medida la Comisión proferirá la presente autorización de la terminación del acceso y la consecuente desconexión, sometida al cumplimiento de al menos las condiciones generales previstas en el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones recogido en la Resolución 3066 de 2011 (RPU), y demás normas que a futuro las modifiquen, adicionen o sustituyan, así como las condiciones contenidas en la respuesta al requerimiento efectuadas por **COLOMBIA MÓVIL** y **UNE** que fueron puestas en conocimiento de la Comisión a través de la comunicación radicada bajo el número 201531083 ya mencionada y con las precisiones que se hacen en el presente acto administrativo, para lo cual deberán adoptar las medidas que se dictan a continuación:

3.3. MEDIDAS DE MITIGACIÓN DE LOS EFECTOS DE LA DESCONEXIÓN FRENTE A LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

3.3.1. En cuanto a la cesión de contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones entre UNE y COLOMBIA MÓVIL, sin importar los servicios contratados o la modalidad de pago de los mismos

Frente a la figura de la cesión, **UNE** indica que con el ánimo de respetar los derechos de los usuarios a ser informados y a la libertad de elegir el operador que consideren más conveniente, con antelación a la ejecución de la cesión en referencia, el proveedor planea remitir comunicaciones a sus usuarios (a través de medios tales como: página web, centros de atención, mensajes de texto - SMS, comunicaciones escritas, etc.) *"indicando que su contrato de prestación de servicios será cedido a COLOMBIA MÓVIL y manifestando que en cualquier momento antes del vencimiento de un plazo no menor a 15 días, podrán oponerse a dicha cesión para dar por terminado el contrato y/o cambiar de operador si así lo desea."*

¹² Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 8 a 12.

A efectos de poder analizar lo anterior, debe indicarse que el RPU no dispone de reglas específicas sobre la posibilidad de realizar una cesión de contratos de usuarios entre proveedores de redes y servicios¹³. Ahora bien, teniendo en cuenta que la Ley 1480 de 2011 o Estatuto del Consumidor tampoco establece disposiciones al respecto, la normatividad aplicable corresponde a las normas de derecho privado consagradas en el Código de Comercio, y de forma supletiva a las contenidas en el Código Civil. Lo anterior toda vez que el artículo 4º de dicho estatuto establece que en estos casos debe acudir a los cuerpos normativos antes referidos cuando se trate de asuntos de carácter sustancial¹⁴.

En este caso, dado que no se advierte estipulación alguna de las partes o una restricción legal que prohíba o limite la cesión de los contrato, se concluye que no existe impedimento para que **COLOMBIA MÓVIL** sustituya a **UNE** en la ejecución de las prestaciones derivadas de los contratos de prestación de servicios de comunicaciones móviles suscritos por los usuarios con el último de estos proveedores en mención¹⁵. No obstante lo anterior, debe tenerse en cuenta lo establecido en el artículo 894 del Código de Comercio, el cual señala el momento en el que la cesión resulta oponible frente al contratante cedido y terceros, en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 894. FECHA DESDE QUE LA CESIÓN TIENE EFECTOS FRENTE AL CONTRATANTE CEDIDO Y TERCEROS. La cesión de un contrato produce efectos entre cedente y cesionario desde que aquella se celebre; pero respecto del contratante cedido y de terceros, sólo produce efectos desde la notificación o aceptación, salvo lo previsto en el inciso tercero del artículo 888". (SFT)

En consecuencia, el momento a partir del cual la cesión produce efectos frente al contratante cedido y terceros es sólo desde la fecha en que se produzca su notificación, o bien, en la que se produzca la aceptación por parte del dicho contratante.

Para el caso que nos ocupa, en la comunicación 201531083, radicada en esta Comisión por **COLOMBIA MÓVIL**, se señala una suerte de mecanismos que preverán los proveedores para garantizar la notificación de la cesión de los contratos (sin importar los servicios contratados o la modalidad de pago de los mismos), respecto de cada usuario¹⁶. Al respecto, y considerando lo expresado por **COLOMBIA MÓVIL** en cuanto a los canales que se ha comprometido utilizar junto con **UNE**¹⁷ para tales propósitos, resulta indispensable que la comunicación que informe sobre la sustitución de la parte contractual y la difusión de su contenido, garantice la materialización de cualquiera de los dos eventos consagrados en la norma mercantil, esto es: que el usuario o contratante cedido reciba dicha comunicación y se realice en debida forma la notificación, o bien, se produzca la aceptación respecto de la modificación del otro extremo contractual por parte del usuario que ha recibido información suficiente en relación con el asunto de la cesión entre los dos

¹³ El artículo 53 de la Ley 1341 de 2009 establece que "el régimen jurídico de protección al usuario, en lo que se refiere a servicios de comunicaciones, será el dispuesto en la regulación que en materia de protección al usuario expida la CRC y en el régimen general de protección al consumidor y sus normas complementarias en lo no previsto en aquella".

¹⁴ "En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en este, las del Código Civil."

¹⁵ Sobre el particular, el Artículo 887 del Código de Comercio, señala con respecto a la cesión de contratos lo siguiente: "En los contratos mercantiles de ejecución periódica o sucesiva cada una de las partes podrá hacerse sustituir por un tercero, en la totalidad o en parte de las relaciones derivadas del contrato, **sin necesidad de aceptación expresa del contratante cedido, si por la ley o por estipulación de las mismas partes no se ha prohibido o limitado dicha sustitución.** (...)". (NFT)

¹⁶ "

a) **Mecanismos para garantizar la notificación de la cesión de los contratos (sin importar los servicios contratados o la modalidad de pago de los mismos), respecto de cada usuario individualmente considerado, con el fin de determinar la fecha a partir de la cual la misma produce efectos respecto del contratante cedido conforme los términos previstos en el Código de Comercio, artículo 894.**

RESPUESTA: UNE enviará comunicación escrita a la dirección registrada del usuario. Así mismo la cesión se informará mediante aviso en un medio masivo de comunicación y en la página web www.une.com.co. Adicionalmente, para los usuarios de servicios de voz se reforzará la comunicación, vía mensajes de texto (SMS) y llamadas con la grabación del mensaje. Para los de internet móvil se reforzará al correo electrónico que el cliente tenga registrado en los sistemas de información.

b) **Canales a emplear para comunicarles a los usuarios cedidos, al menos, la siguiente información:**

i. **Proceso de cesión del contrato de prestación servicios;**

"RESPUESTA: UNE empleará los canales de comunicación escrita a la dirección registrada del usuario. Adicionalmente, para los usuarios de servicios de voz se reforzará la comunicación, vía mensajes de texto (SMS) y llamadas con la grabación del mensaje. Para los de internet móvil se reforzará al correo electrónico que le cliente tenga registrado en los sistemas de información." (Negritas en el original)

¹⁷ Comunicación radicada el 9 de abril de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 8 a 12.

proveedores involucrados en el proceso de integración.

En ese sentido, con independencia del canal que sea utilizado en la notificación para lograr que los usuarios conozcan el proceso de sustitución contractual que se adelanta sobre sus contratos de prestación de servicios, **UNE** deberá conservar debidamente los soportes que demuestren que la notificación se ha producido en debida forma respecto de cada usuario, o en su defecto que el mismo ha manifestado su aceptación, a fin de poder constatar ante el afectado y las autoridades el momento a partir del cual la cesión produjo efectos respecto de cada usuario cedido.

Por otra parte, en cuanto a lo señalado por **UNE**, en la comunicación con radicado número 201530230¹⁸, respecto de los usuarios que van a ser cedidos, de permitirle *"en cualquier momento antes del vencimiento de un plazo no menor a 15 días, (...) dar por terminado el contrato y/o cambiar de operador si así lo desea"*, esta Comisión recuerda que el Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – RPU establece que el usuario, sin importar la modalidad de suscripción, tiene derecho a solicitar la terminación del servicio en cualquier momento y que el proveedor de servicios de comunicaciones no puede oponerse a dicha solicitud ni exigir justificaciones o documentaciones para dilatar su decisión, conforme a lo establecido en el artículo 66 de dicho régimen. Esta disposición regulatoria tiene por objeto garantizar el principio de libre elección, consagrado en el artículo 4 de la norma en comento, que establece que *"[l]a elección del proveedor de servicios de comunicaciones, de los equipos o bienes necesarios para su prestación (...), de los servicios y de los planes en que se presten dichos servicios, corresponde de manera exclusiva al usuario, tanto al momento de la oferta, como de la celebración del contrato y durante la ejecución del mismo."* (NFT)

En ese sentido, los proveedores no podrán imponer un plazo para que el usuario ejerza el derecho a terminar el contrato anticipadamente, sino que dicho usuario podrá hacerlo en cualquier momento, para lo cual el proveedor deberá informar sobre esta posibilidad, como efecto particular del presente acto administrativo. Lo anterior, teniendo en cuenta que las disposiciones regulatorias antes referidas no establecen términos perentorios para el ejercicio de esta prerrogativa por parte del usuario, y por tanto, de establecer un plazo, el proveedor estaría obstaculizando el ejercicio de un derecho establecido en el RPU.

3.3.2. Modificación unilateral de condiciones como producto de la cesión

Al respecto, debe indicarse que al amparo de lo previsto en el Artículo 15 del RPU las condiciones pactadas en los contratos a los que se ha hecho alusión anteriormente no pueden ser modificadas en forma unilateral. No obstante, frente a los casos en que por decisión de las empresas involucradas, la cesión conlleve un cambio unilateral en las especificaciones del servicio, plan, tarifa o cualquier otra condición contractual respecto de las previamente pactadas, los usuarios tendrán derecho a terminar el contrato.

En consecuencia, tanto **UNE** como **COLOMBIA MÓVIL** deberán informar a los usuarios cedidos que, de haber modificación en cualquiera de las condiciones contractuales antes mencionados (Vr. gr. especificaciones del servicio, plan, tarifa, entre otros), éstas deben ser aceptadas expresamente por ellos y, que en todo caso, si no desean aceptarlas, tendrán derecho a terminar el contrato anticipadamente. Dicha información deberá ser suministrada de conformidad con lo que se indica en el apartado 3.3.6 de la presente resolución.

3.3.3. Modificación unilateral de tarifas como producto de la cesión en los contratos bajo modalidad postpago

En caso de que haya lugar a modificación de las tarifas a los usuarios cedidos, es importante precisar que el artículo 28 del Régimen Integral de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones – RPU – el cual establece el régimen para la modificación de tarifas-, señala que los cambios de tarifas y planes únicamente entrarán a regir una vez se den a conocer a los usuarios de los servicios¹⁹.

¹⁸ Comunicación radicada el 28 de enero de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 1 a 3.

¹⁹ En relación con este aspecto, debe precisarse que la cesión del contrato no da lugar a una renovación del mismo o modificación de su vigencia, por lo cual se entiende que la modificación de las tarifas a los usuarios cedidos deberá

En consecuencia para que **UNE** pueda hacer efectivo un cambio de tarifas y de planes frente al usuario deberá informar a sus usuarios sobre **(i)** cualquier modificación que pretenda surtir respecto de estos aspectos, y en todo caso, sobre **(ii)** el derecho que les asiste a terminar el contrato sin que sean objeto de multa o sanción, así como **(iii)** los medios de atención a través de los cuales podrán hacerlo, aun en los casos en que haya cláusula de permanencia mínima vigente conforme lo explicado por esta Comisión a través de la Circular 107 de 2013²⁰.

3.3.4. Transferencia de saldos una vez perfeccionada la cesión del contrato

En la primera comunicación 201530230²¹ allegada por **UNE**, este proveedor indicó que en los casos en que sus usuarios tengan saldos disponibles al momento de la cesión, *"dichos saldos serán asignados al mismo usuario para que este pueda consumirlos luego de la cesión y como usuario de COLOMBIA MÓVIL, lo anterior de acuerdo con el artículo de la Resolución CRC 3066 de 2011."* A esto último **UNE** agregó que *"[l]a información relativa a dichos saldos podrá ser solicitada por el usuario a través de los medios de atención al público que se tiene dispuesto para ellos, así como a través de la línea de atención gratuita que se mencionó anteriormente"*²².

Sin embargo, en la comunicación 201531083 del 9 de abril de 2015 dada como respuesta por **COLOMBIA MÓVIL** frente al requerimiento de información efectuado por esta Comisión, este proveedor señaló con relación a la transferencia de saldos que para *"facilitar la operatividad del proceso de cesión entre las dos empresas y no tener que implementar desarrollos informáticos y procesos contable complejos que no guardan proporción con el beneficio obtenido se tiene planificado que la cesión de los contratos se haga con saldo "cero pesos" por cada usuario"*.

En ese sentido en la comunicación previamente citada se indica que frente a los clientes bajo la modalidad prepago tienen planificado incentivar el consumo de sus saldos antes de la fecha de cesión y que si para la fecha en que sea ejecutada la cesión, el usuario tuviere un saldo remanente sin utilizar, el proveedor *"informará sobre el derecho que tiene de solicitar la devolución en efectivo del mismo y/o abono de ese remanente a otro servicio de UNE ya sea del mismo usuario o de otro que él autorice."*

En relación con este punto, y frente a lo planteado por **COLOMBIA MÓVIL** en este asunto, debe recordarse que de conformidad con lo establecido del RPU se debe garantizar a todos los usuarios la transferencia de los saldos no consumidos provenientes de la relación contractual con **UNE**, esto es, conforme lo indicado por este proveedor inicialmente y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 73 de dicho régimen que establece lo siguiente: **(i)** *"Los proveedores deben transferir los saldos no consumidos por el usuario a una nueva tarjeta y/o recarga prepago que adquiera éste a través de mecanismos físicos, tecnológicos o electrónicos, sin que dicha transferencia implique costo alguna para el usuario"; (ii)* *"el usuario cuenta con el término de la vigencia de la tarjeta y/o recarga prepago, establecido en el artículo 72 de la presente resolución, [esto es, mínimo sesenta (60) días calendario] y al menos treinta (30) días calendarios adicionales, contados a partir del vencimiento de dicha vigencia."*, **(iii)** *"[l]as tarifas de los saldos no consumidos que apliquen serán aquellas que se encuentren vigentes al momento de la adquisición de la nueva recarga"; (iv)* *"los proveedores deberán garantizar que los saldos de tarjetas y/o recargas prepago no consumidos*

hacerse conforme al contrato celebrado originalmente. Es decir, la forma en que se modificarán las tarifas deberá hacerse de acuerdo a lo pactado entre **UNE** y el usuario inicialmente y el incremento anual sólo podrá realizarse una vez vencido el período de aplicación de la tarifa, siempre que no se haya hecho el aumento todavía o que el que tuvo lugar haya sido menor al máximo establecido en el contrato. En este segundo caso, el incremento sólo podría ser igual al valor faltante para alcanzar el máximo establecido en el contrato, es decir únicamente puede incrementarse la tarifa por un valor igual a la diferencia que existe entre el valor máximo posible a incrementar y el que ya se incrementó.

²⁰ El alcance de lo expuesto fue explicado por esta Comisión mediante la Circular 107 de 2013, mediante la cual se señaló lo siguiente: *"En suma, (i) el incremento de tarifas no puede ser unilateralmente definido por los proveedores; (ii) prima el derecho de libre elección y la aceptación expresa del usuario respecto de los planes y tarifas, de acuerdo con las necesidades de consumo de éste; (iii) el usuario, ante la notificación unilateral del incremento de tarifas u otras condiciones asociadas, puede dar por terminado el contrato en cualquier momento, si los incrementos o modificaciones no se adecuan a sus necesidades, y; (iv) la modificación contraria a lo acordado con el usuario dará lugar a la terminación del contrato, caso en el cual, sólo procede el pago de los valores directamente asociados al consumo y no de aquéllos que hayan sido producto de la financiación o subsidio con ocasión de una cláusula de permanencia mínima."*

Circular CRC 107 de 2013. Disponible en el URL

<<https://www.crcom.gov.co/recursos_user/Documentos_CRC_2013/Circulares/Circular_107_2013.pdf>>

²¹ Comunicación radicada el 28 de enero de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 1 a 3.

²² En relación con dicho canal de atención **UNE** indicó lo siguiente *"UNE plena (sic) disponer de una línea de atención que atiende las inquietudes que presentan los usuarios sobre la campaña de terminación del servicio de Voz Móvil."*

por parte de un usuario en modalidad prepago, que se cambia a un plan bajo la modalidad de postpago, puedan ser transferidos al nuevo plan”.

3.3.5. Compensación automática

Al respecto, frente a este asunto en el oficio 201531083²³ los proveedores indicaron que “[r]especto a los derechos adquiridos por compensación automática, éstos serán asumidos por Colombia Móvil una vez sea ejecutada la cesión”.

En los casos en que este derecho ya haya sido causado en favor del usuario al momento de la cesión, **COLOMBIA MÓVIL** deberá reconocer y garantizar su cumplimiento, sin que haya lugar a modificación o cambios y conservando las mismas condiciones que tenían al momento de haber adquirido este derecho en el marco de la relación con **UNE**.

3.3.6. En cuanto a la información mínima que deben recibir los usuarios previa a la cesión o coetánea a la misma

Ahora bien, como corolario de todo lo anterior, frente al proceso de cesión de usuarios, resulta de vital importancia que éstos reciban la información suficiente que les permita conocer y ejercer sus derechos. En consecuencia, tanto **UNE** como **COLOMBIA MÓVIL** deberán divulgar respecto de todos los usuarios cedidos la siguiente información:

- i. Proceso de cesión del contrato de prestación de servicios surtido, y expresamente el derecho a dar por terminado el contrato en cualquier momento.
- ii. El derecho a conservar su número y la posibilidad de portarse a otro operador, indicando de manera clara y simple el proceso que debe seguirse para lograrlo.
- iii. La conservación de las ofertas, descuentos y promociones, que al momento de la cesión se encuentren vigentes, con indicación expresa de que por el hecho de la cesión de su contrato no se perderán estos beneficios²⁴.
- iv. El mantenimiento de al menos las mismas condiciones, planes y/o tarifas del plan original del usuario, o el otorgamiento de unas más beneficiosas, y en todo caso la información relacionada con cualquier modificación unilateral en los planes y tarifas respecto del contratado originalmente con **UNE**.
- v. En relación con lo anterior, la descripción del derecho que le asiste al usuario a terminar el contrato, en caso de no estar de acuerdo con la modificación, sin que pueda ser objeto de multa o sanción. Incluso cuando haya cláusula de permanencia mínima vigente, en el sentido dispuesto en el RPU y explicado a través de la Circular 107 de 2013.
- vi. Los derechos adquiridos en virtud de la compensación automática²⁵ y la transferencia de saldos²⁶, una vez perfeccionada la cesión del contrato.
- vii. Frente a los usuarios en modalidad prepago, la indicación según la cual las tarifas aplicables al momento de la adquisición de la tarjeta y/o recarga serán mantenidas durante la vigencia de la misma²⁷, y que por lo tanto, las modificaciones tarifarias no les serán aplicables, sino cuando vayan a hacer una nueva recarga con **COLOMBIA MÓVIL**.
- viii. Finalmente, los mecanismos de atención al usuario y las líneas de atención dispuestas para este fin, a través de los cuales los usuarios puedan hacer efectivos los derechos anteriormente mencionados.

²³ Comunicación radicada el 9 de abril de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 8 a 12.

²⁴ Artículo 31, Resolución CRC 3066 de 2011.

²⁵ Artículo 33, Resolución CRC 3066 de 2011.

²⁶ Artículo 73, Resolución CRC 3066 de 2011.

²⁷ Según lo señalado en los artículos 72 y 73 de la Resolución CRC 3066 de 2011.

57

En este sentido toda la información relacionada con el proceso de cesión y mitigación de impacto sobre los derechos de los usuarios, debe ser transparente, comprensible, precisa e idónea, lo cual implica que el lenguaje y la comunicación visual, deben responder a los criterios de claridad y simplicidad.

Además de la comunicación de la cesión que se haga a través de los diferentes mecanismos a los que hace referencia la comunicación 201531083²⁸, la información a la que hace referencia el presente apartado deberá estar disponible a través de los mecanismos obligatorios de atención al usuario de ambos proveedores, y permitir que a partir de estos mismos mecanismos los usuarios cedidos ejerzan sus derechos.

Finalmente, a efectos de realizar un seguimiento a las actividades manifestadas en sus comunicaciones tendientes a proteger a los usuarios de los servicios del OMV de **UNE**, conforme a lo señalado en el presente acto administrativo, los modelos de las comunicaciones que se haga llegar a los usuarios mencionados, así como de los avisos dispuestos en los medios masivos de comunicación, copia de los mensajes dispuestos en las páginas web de los operadores, las grabaciones de voz empleadas, el mensaje de texto (SMS) y las demás que sean implementadas para informar sobre esta operación deberán ser remitidos a la Superintendencia de Industria y Comercio, en su calidad de autoridad competente para el seguimiento y control de lo expuesto en la presente resolución, así como a esta Comisión, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles después de su divulgación.

Complementario a lo anterior, y en relación con el proceso de cesión, **COLOMBIA MÓVIL** y **UNE** deberán elaborar un reporte mensual conjunto, que deberá allegarse tanto a la citada Superintendencia como a esta Comisión, en el cual se indique el estado del proceso de cesión, incluyendo, al menos, la información relativa a (i) número de usuarios cedidos; (ii) número de usuarios pendientes por ceder; (iii) número de contratos cancelados unilateralmente por el usuario; (iv) usuarios beneficiados por la transferencia de saldos y/o la compensación automática y montos totales transferidos y número total de minutos compensados; así como (v) número de usuarios pendientes por transferencia de saldos y/o compensación automática y montos totales pendientes por transferir y/o número total de minutos por compensar.

Finalmente, la decisión adoptada en la presente resolución se define sin perjuicio de las medidas que pueda imponer la Superintendencia de Industria y Comercio, en el marco de sus competencias de inspección, control y vigilancia frente al caso concreto, a efectos de lo cual se remitirá la presente resolución, las comunicaciones allegadas por ambos proveedores de servicios de comunicaciones y la documentación contenida en el Expediente administrativo 4000-11-7, para lo de su competencia.

3.4. SOBRE LA SOLICITUD DE CESIÓN DE LA NUMERACIÓN A COLOMBIA MÓVIL

Como se mencionó en la parte de antecedentes, teniendo en cuenta que la numeración utilizada para la prestación de los servicios móviles bajo la operación móvil virtual de **UNE** fue asignada a **COLOMBIA MÓVIL** mediante la Resolución CRC 4110 de 2013²⁹ para este propósito exclusivamente, se requiere que esta Comisión autorice a **COLOMBIA MÓVIL** para que pueda hacer uso de dicha numeración conforme lo solicitado en la parte final de la comunicación con número 201530230³⁰.

Por lo anterior, **UNE** solicitó la modificación de la Resolución 4110 de 2013 en el sentido de disponer que el bloque de numeración que actualmente se encuentra en cabeza de **COLOMBIA MÓVIL** para el OMV de **UNE** pueda ser utilizado directamente por **COLOMBIA MÓVIL**, según lo señalado, con el ánimo de causarle el menor traumatismo a los usuarios derivado de un eventual trámite de portabilidad numérica.

Sobre el particular, es importante tener en cuenta que de conformidad con lo establecido en el Artículo 9.2 de la Resolución CRT 2028 de 2008 "(...)[e]l recurso de numeración asignado debe

²⁸ Comunicación radicada el 9 de abril de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 8 a 12.

²⁹ "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P** contra la Resolución CRC 4027 de 2012"

³⁰ Comunicación radicada el 28 de enero de 2015. Expediente administrativo 4000-11-7. Folios 1 a 3.

utilizarse para los fines especificados en la respectiva resolución de asignación, por el proveedor asignatario" y, al amparo de esta misma disposición, también se señala que corresponde al Administrador del recurso de numeración, autorizar la modificación de las condiciones inicialmente otorgadas, a petición de parte debidamente justificada.

Teniendo en cuenta que la solicitud puesta a consideración de la CRC se refiere a la modificación de la destinación o propósito para el cual fue asignada dicha numeración originalmente a **COLOMBIA MÓVIL** -para el uso de **UNE**- conforme lo dispuesto en la Resolución CRC 4110 de 2013³¹, esta Comisión a través del presente acto administrativo procederá a modificar, lo concerniente la destinación de los números prevista en el acto de asignación contenido en la citada resolución y por lo tanto el uso por parte de **COLOMBIA MÓVIL** de la numeración asignada se entiende autorizado, en los siguientes términos³²:

En cuanto a la numeración implementada en los usuarios³³ y con el fin de habilitar el proceso de migración de los usuarios de **UNE** entre ambos proveedores, dicha autorización se entiende otorgada respecto del número que utilice cada usuario frente al cual se haya perfeccionado debidamente el proceso de cesión conforme lo expuesto en el apartado 3.3.1 de la presente resolución, y la demás normatividad aplicable.

En cuanto al resto de la numeración asignada, esto es, aquella conformada por los números diferentes a los que están siendo utilizados efectivamente por los usuarios finales, se entiende autorizado el uso por parte de **COLOMBIA MÓVIL** a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Autorizar la desconexión derivada de la finalización de la operación móvil virtual desarrollada por **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** basada en la red de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

PARÁGRAFO. La autorización a la que se hace referencia en el presente artículo se entiende sometida al cumplimiento de por parte de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** de las medidas de mitigación señaladas en el numeral 3.3. de la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente actuación administrativa a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que en caso de considerarlo necesario, adelante las actuaciones administrativas a que haya lugar, para el seguimiento del cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias contenidas en la Resolución CRC 3066 de 2011, así como de lo previsto en el presente acto administrativo, en su calidad de autoridad competente para el seguimiento y supervisión.

ARTÍCULO 3. Modificar la Resolución CRC 4110 de 2013 en el sentido que la numeración asignada inicialmente para uso de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.**, en adelante podrá ser utilizada por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

PARÁGRAFO 1º. En cuanto a la numeración implementada en los usuarios, la presente autorización se entiende otorgada respecto del número que utilice cada usuario desde el momento en que se haya perfeccionado debidamente el proceso de cesión conforme lo expuesto en el apartado 3.3.1 de la presente resolución, y la demás normatividad aplicable.

³¹ NDC 304 rango 2500000 – 28999999.

³² La presente autorización se otorga para el caso concreto, sin afectar la delegación efectuada mediante las Resoluciones CRC 622 de 2003 y 1237 de 2005, modificadas por la Resolución CRC 1924 de 2008.

³³ "3.5 Numeración implementada en usuarios: La conforman los números que están siendo utilizados efectivamente por los usuarios finales de los servicios de telecomunicaciones. Dichos números incluyen los recibidos de otros proveedores de redes y servicios en virtud de la portabilidad numérica."

PARÁGRAFO 2º. En cuanto al resto de la numeración asignada conformada por los números diferentes a los que están siendo utilizados efectivamente por los usuarios finales, se entiende autorizado el uso por parte de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **UNE EPM TELECOMUNICACIONES S.A.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, o quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los 22 SEP 2015


PUBLÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE


ISABEL CRISTINA FAJARDO
Presidente


JUAN MANUEL WILCHES DURÁN
Director Ejecutivo

Expediente administrativo 4000-11-7

S.C. 03/09/15 Acta 321
C.C. 31/07/15 Acta 993

Revisó: David Agudelo Barrios – Coordinador Atención al Cliente 
Proyecto: Adelaida Castaño Baena / Julián Andrés Farías

