

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



RESOLUCIÓN No. **5024** DE 2016

*"Por la cual se resuelve un conflicto entre **INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**"*

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren los numerales 3, 9 y 10 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, y,

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES**

Mediante comunicación con número de Radicado 201531072<sup>1</sup>, complementada posteriormente mediante comunicación del día 21 de abril del 2016<sup>2</sup>, **INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.**, en lo sucesivo **INALAMBRIA**, solicitó ante esta Comisión la iniciación del trámite administrativo correspondiente con el fin de que se dirimiera la controversia surgida con **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** —en adelante- **COLOMBIA MÓVIL**, según lo señalado en su escrito, *"respecto de la determinación de las condiciones de acceso- REMUNERACIÓN- para la fijación de la tarifa de SMS de acuerdo a lo establecido en la regulación vigente."*

En atención a lo anterior, el 26 de abril de 2016 mediante comunicación con número de radicado 201631284<sup>3</sup>, el Director Ejecutivo de la CRC dio inicio a la respectiva actuación administrativa, para lo cual fijó en lista el traslado de la solicitud, y remitió a **COLOMBIA MÓVIL** copia de la misma y de la documentación asociada para que se pronunciara sobre el particular.

Posteriormente, **COLOMBIA MÓVIL** dio respuesta al traslado efectuado por la CRC, mediante comunicación de fecha del 3 de mayo de 2016<sup>4</sup> radicada bajo el número 201631479.

En este estado de la actuación, mediante comunicación 201681161<sup>5</sup> del 5 de mayo de 2016 el Director Ejecutivo de la CRC de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1341, procedió a citar a las empresas mencionadas para la celebración de la audiencia de mediación correspondiente al trámite en curso, la cual tuvo lugar en las instalaciones de esta Comisión el día 10 de mayo de 2016<sup>6</sup>, sin que se lograra un acuerdo directo sobre los asuntos en divergencia.

Adicionalmente, mediante comunicación de radicado interno No. 201631728 del 18 de mayo de 2016<sup>7</sup>, **COLOMBIA MÓVIL** remitió a esta Comisión documentación relacionada con el trámite administrativo en estudio, solicitando que la misma se anexara y fuera tenida en cuenta para la decisión respectiva.

<sup>1</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 1 a 60

<sup>2</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 61

<sup>3</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 69 a 72

<sup>4</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 73 a 118

<sup>5</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 115 a 116

<sup>6</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 117

<sup>7</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 118 a 148

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante oficio del 24 de mayo de 2016<sup>8</sup> la CRC corrió traslado a **INALAMBRIA** de la información presentada por **COLOMBIA MÓVIL** para que de conformidad con lo previsto en el artículo 40 del CPACA contara "*con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte la decisión de fondo*" de la actuación administrativa de solución de controversias en curso, disponiendo, para tales efectos, de ocho (8) días hábiles contados desde la recepción de tal comunicación para remitir sus consideraciones y observaciones frente a la referida información.

Pasado dicho término, **INALAMBRIA** no presentó a esta Comisión sus consideraciones y observaciones frente a la información aportada por **COLOMBIA MÓVIL**.

Mediante comunicación del 6 de julio de 2016<sup>9</sup>, **COLOMBIA MÓVIL** remitió a esta Comisión documentación relacionada con el trámite administrativo en estudio, solicitando que la misma se anexara y fuera tenida en cuenta para la decisión respectiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante oficio del 8 de julio de 2016<sup>10</sup> la CRC corrió traslado a **INALAMBRIA** de la información presentada por **COLOMBIA MÓVIL** para que de conformidad con lo previsto en el artículo 40 del CPACA contara "*con la oportunidad de controvertir las pruebas aportadas o practicadas dentro de la actuación, antes de que se dicte la decisión de fondo*" de la actuación administrativa de solución de controversias en curso, disponiendo, para tales efectos, de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción de tal comunicación para remitir sus consideraciones y observaciones frente a la referida información.

Pasado dicho término, **INALAMBRIA** no presentó a esta Comisión sus consideraciones y observaciones frente a la información aportada por **COLOMBIA MÓVIL**.

Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.4. del Decreto 1074 de 2015<sup>11</sup>, debe mencionarse que el presente acto administrativo no requiere ser informado a la Superintendencia de Industria y Comercio por tratarse de un acto de carácter particular y concreto al que hace referencia el numeral 3 del artículo antes citado.

## 2. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR INALAMBRIA

**INALAMBRIA** indicó en su escrito que el 14 de noviembre de 2012 suscribió con **COLOMBIA MÓVIL** el contrato denominado "*CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PCS Y DEMÁS SERVICIOS ADICIONALES, COMPLEMENTARIOS O SUPLEMENTARIOS (PLANES CORPORATIVOS O EMPRESARIALES)*"<sup>12</sup> (en adelante el Contrato), mediante el cual se establecen las condiciones jurídicas, comerciales y financieras para la transmisión de mensajes de texto entre la red de **COLOMBIA MÓVIL** y la plataforma de **INALAMBRIA**.

De acuerdo con el objeto del contrato, **INALAMBRIA** explica que el mismo estableció una relación de acceso entre las partes por medio de la cual **COLOMBIA MÓVIL** presta el servicio de transporte de mensajes de datos de su red de mensajes originados por **INALAMBRIA** para ser enviados a destinatarios finales de **COLOMBIA MÓVIL**, e igualmente de usuarios de **COLOMBIA MÓVIL** con destino final a **INALAMBRIA**.

Afirma **INALAMBRIA** que las condiciones comerciales y financieras fueron reguladas en el contrato suscrito, según el plan adquirido en ese momento y que las condiciones técnicas del acceso de **INALAMBRIA** a la red de **COLOMBIA MÓVIL** en lo que respecta a la interoperabilidad a nivel de mensajes de texto, fueron establecidos en el documento denominado Anexo Técnico y Acuerdos de Niveles de Servicios que es parte integral del contrato<sup>13</sup>.

Recuerda **INALAMBRIA** que mediante acuerdo Modificatorio No. 1 suscrito el 19 de enero de 2013<sup>14</sup>, fue modificado el Anexo Técnico y Acuerdos de Niveles de Servicios del contrato, estableciendo la adopción de una bolsa de mensajes denominada "PLAN SMS INTEGRADOR 02", por la cual se determina que para un consumo mínimo de trescientos mil (300.000) mensajes de texto, que se entienden incluidos en el plan, **COLOMBIA MÓVIL** cobrará un cargo fijo mensual de cinco millones cuatrocientos mil pesos (\$ 5.400.000.00 incluido IVA), junto con un valor unitario de \$18 pesos IVA incluido, por cada mensaje de texto SMS adicional cursado por la red de **COLOMBIA MÓVIL**.

<sup>8</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 149.

<sup>9</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 150 a 158

<sup>10</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 159.

<sup>11</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

<sup>12</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 20 a 28.

<sup>13</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 29 a 42.

<sup>14</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 46

Asimismo, explicó que mediante acuerdo Modificatorio No. 1 suscrito el 13 de diciembre de 2013<sup>15</sup>, por el cual las partes acuerdan modificar el Anexo Técnico y Acuerdos de Niveles de Servicios del contrato, entre las modificaciones a las que las partes acuden se encuentra la habilitación de códigos cortos en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, conforme a las disposiciones adoptadas por la CRC mediante Resolución 3501 de 2011.

**INALAMBRIA** también expone que el 14 de abril de 2014 la CRC expidió la Resolución CRC 4458 de 2014 en la que se definieron las condiciones de remuneración de las redes de servicios móviles asociadas a la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS "que deberán aplicar los operadores nacionales a los PCA". Así, bajo el marco del Artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007 y del artículo 38 de La Resolución CRC 4458 de 2014, **INALAMBRIA** afirma que el 21 de abril de 2014<sup>16</sup> solicitó a **COLOMBIA MÓVIL**, de manera formal, que a partir de la fecha de radicación de su solicitud se diera aplicación a lo establecido en la Resolución CRC 4458 de 2014.

Posteriormente, **INALAMBRIA** señala que el 2 de mayo de 2014<sup>17</sup>, en uso de Derecho de Petición, solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** aplicar la nueva tarifa para el envío y/o recepción de mensajes de texto, de acuerdo con la solicitud del 21 de abril del mismo año, indicado que el 9 de junio de 2014<sup>18</sup> radicó una comunicación en **COLOMBIA MÓVIL**, donde informa que daba inicio al proceso de arreglo directo entre las partes de la diferencia surgida, en relación con la aplicación de la Resolución CRC 4458 de 2014, por lo que solicitó que se designara el equipo negociador por parte de **COLOMBIA MÓVIL** y se iniciara la etapa de arreglo directo con el fin de que a los 30 días calendario siguientes se llegase a un arreglo directo entre las partes, en los términos que establece la regulación en la materia. Añade que en el mismo oficio convocó al Comité Mixto para el 16 de junio de 2014 en las instalaciones de **INALAMBRIA**, sin que **COLOMBIA MÓVIL** acudiera o informara su imposibilidad de asistir.

Ante tal situación, **INALAMBRIA** señala que el 17 de junio del mismo año<sup>19</sup> radicó una segunda comunicación en **COLOMBIA MÓVIL**, reiterando los propósitos de la primera comunicación, citando nuevamente al Comité Mixto para el 20 de junio de 2014 en las instalaciones de **INALAMBRIA**.

Seguidamente indica que el 8 de julio de 2014<sup>20</sup>, **COLOMBIA MÓVIL** comunicó a **INALAMBRIA** su disponibilidad para la reunión solicitada, indicando como fecha para adelantar dicha reunión el día 16 de julio en las instalaciones de **COLOMBIA MÓVIL**.

Explica **INALAMBRIA** que en la mencionada reunión **COLOMBIA MÓVIL** manifestó su "negativa a aplicar la tarifa solicita, entre otras razones, por la existencia de una acuerdo realizado en la Asociación de Operadores Móviles de Colombia (Asomóvil) por el cual los [Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones] habían acordado cobrar veinticuatro pesos (\$24) por cada envío o recepción de mensaje corto de texto en modalidad de acceso directo"<sup>21</sup>. En el mismo sentido, **INALAMBRIA** informa que **COLOMBIA MÓVIL** en atención del acuerdo modificatorio No. 1 de 19 de junio de 2013, "mantendría la tarifa de \$18 por cada mensaje corto de texto cursado por los códigos cortos habilitados en su red. Lo que derivó en una falta de acuerdo que impide a **INALAMBRIA** el acceso a la red de [**COLOMBIA MÓVIL**] en las condiciones regulatorias vigentes".

Adicionalmente, **INALAMBRIA** en su argumentación hace referencia al principio de trato no discriminatorio dispuesto en el numeral 4.2. del Artículo 4 de la Resolución 3101 de 2011 así como a lo explicado en el "Documento de respuestas a comentarios a la propuesta regulatoria" del 16 de agosto de 2011<sup>22</sup>, para efectos de sostener que, desde su punto de vista, **COLOMBIA MÓVIL** está violando el referido principio al excluir a **INALAMBRIA** (en su calidad de Integrador Tecnológico/PCA) de manera irregular en la aplicación de la tarifa regulada.

Luego de plasmar sus argumentos, **INALAMBRIA** presentó las siguientes peticiones<sup>23</sup>:

*"En el caso de acceso a red del PRST -[COLOMBIA MÓVIL], aceptamos el servicio de acceso bajo la de \$9.20 (valor establecido en el artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007) correspondiente a la entrega y/o envío de mensaje de texto en la red [COLOMBIA MÓVIL].*

*En el caso de acceso indirecto a través del PRST [COLOMBIA MÓVIL] otras redes de PRSTs, aceptamos el servicio de acceso indirecto bajo la tarifa de \$6.36"*

<sup>15</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 47 a 48.

<sup>16</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 51

<sup>17</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 52 a 53

<sup>18</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 54 a 57

<sup>19</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 50 a 59

<sup>20</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 60

<sup>21</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 5

<sup>22</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 12 a 13.

<sup>23</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 13 a 14 y 63

### 3. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR COLOMBIA MÓVIL

Frente a la solicitud de **INALAMBRIA**, el proveedor **COLOMBIA MÓVIL** afirma, por un lado, que ambas partes tienen una relación enmarcada en el "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PCS Y DEMÁS SERVICIOS ADICIONALES, COMPLEMENTARIOS O SUPLEMENTARIOS", en el cual se soporta la provisión de servicio de contenido y aplicaciones mediante el uso de mensajes de texto SMS por parte de **INALAMBRIA** sobre la red de **COLOMBIA MÓVIL**, y en donde la contraprestación de ese tipo de servicio, incluye como una parte de la tarifa el cargo de acceso, sin que ese sea el único valor que debe considerarse.

**COLOMBIA MÓVIL** sostiene que "el trato preferencial"<sup>24</sup> que siempre le ha dado a **INALAMBRIA** otorga las razones de servicio y del plan contratado para haber modificado en varias ocasiones la tarifa aplicable a los servicios contratados.

Por otro lado, **COLOMBIA MÓVIL** afirma que siempre ha dado estricto cumplimiento y aplicación a la normatividad vigente en materia de remuneración por el acceso a su red de telecomunicaciones móviles, en este caso referidas a las disposiciones contenidas en las resoluciones CRC 1763 de 2017, 3501 de 2011, 4458 de 2014 y 4660 de 2014. Sin embargo, **COLOMBIA MÓVIL** considera que la solicitud de **INALAMBRIA** de modificar el contrato suscrito de fecha del 14 de noviembre de 2012 no resulta procedente, porque si bien es cierto que dentro de la oferta de servicios presta el servicio de transporte de SMS sobre la red de mensaje originados por **INALAMBRIA** para ser enviado a sus destinatarios finales usuarios de **COLOMBIA MÓVIL**, así como los mensajes enviados desde sus usuarios hacia **INALAMBRIA**, haciendo uso de la red de **COLOMBIA MÓVIL**, también lo es que la oferta en cuestión va acompañada de servicios complementarios que son accesorios a la relación de acceso y, en consecuencia, no se encuentran cubiertos por el cargo regulado, servicios previstos en el documento denominado Anexo Técnico y Acuerdos de Nivel de Servicio.

Seguidamente, y en relación a los requisitos de procedibilidad de que trata la Ley 1341 de 2009, **COLOMBIA MÓVIL** indica que no se ha agotado el término de negociación directa que establece el artículo 38 de la Resolución CRC 3101 de 2011, toda vez que la reunión que se llevó a cabo el día 16 de julio del 2014 en las instalaciones del **COLOMBIA MÓVIL** no reúne las características de un Comité Mixto de Interconexión – CMI – como quiera que, de una parte, no hubo una conformación paritaria de las partes y, de otra, no estuvo enmarcado dentro de una etapa de arreglo directo. Por lo anterior, considera que no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009, y, en consecuencia, no es posible dar inicio al trámite de solución de controversias.

Adicionalmente, **COLOMBIA MÓVIL** sostiene que después del encuentro del 16 de julio de 2014, han mantenido con **INALAMBRIA** sus relaciones comerciales bajo el referido Contrato, sin que después de esa fecha haya existido algún tipo de requerimiento del cliente encaminado a plantear una controversia frente a la tarifa aplicada a los servicios contratados con **COLOMBIA MÓVIL**.

A continuación, y recordando tanto el tenor literal del artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011, adicionado por la Resolución CRC 4458 de 2014, como el Artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007, **COLOMBIA MÓVIL** reafirma su cumplimiento con lo dispuesto en las referidas disposiciones, ya que sostiene que la tarifa exigida a **INALAMBRIA** para remunerar el acceso a su red ha respetado los límites para la regulación de dicho cargo de acceso, desde que entró en vigencia la Resolución CRC 4458 de 2014, pero que en este caso el valor de acceso regulado no es el único valor incluido en la tarifa final establecida para **INALAMBRIA**.

Para sustentar lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** se refiere al "Acuerdo Modificador No. 1 al Contrato de Prestación de Servicios PCS No. 830130510114112012 de 2004"<sup>25</sup> celebrado y suscrito entre las partes el 19 de junio de 2013, en el cual se estipula que se modifica el Contrato frente al plan habilitado a **INALAMBRIA**, específicamente, el "plan SMS integrador 2" y que cuenta con 300.000 SMS incluidos con un valor de \$18 por SMS. Así, y para sustentar su argumento, **COLOMBIA MÓVIL** textualmente explica lo siguiente:

*"El plan enunciado corresponde al servicio de bolsas de mensajería para PCA y/o Integrador Tecnológico, en donde se permite el envío de mensajes de texto a TIGO y otros Operadores desde un aplicativo o herramienta del PCA y/o Integrador Tecnológico, conectada directamente a la plataforma de SMS de Colombia Móvil*

*Entonces, dentro del valor por SMS se efectúa el cobro de la tarifa de acceso regulada, conforme a la modificación efectuada por la Resolución CRC 4660 de 2014, es decir, la suma de COP\$3,18 pesos para el año 2016, más los servicios adicionales prestados a Inalambria, que al tarifarse dan un valor global de CO\$18 pesos y los cuales consisten en:*

<sup>24</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 69

<sup>25</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 69

- *Un acuerdo de nivel de servicio de soporte técnico especializado en servicios de valor agregado, que cubre fines de semana y horario no hábil NOC para el cubrimiento de incidencias desde el Centro de Soporte Integradores -CSI-*
- *Una disponibilidad promedio mensual de la red de Colombia Móvil de 99.7%, es decir, un nivel de calidad superior al mínimo establecido por la regulación, lo que supone una priorización de la concurrencia para el envío de SMS con una capacidad de envío de tráfico de hasta 200 SMS por segundo.*
- *Un nivel de servicio CSI, en donde el tiempo de respuesta no sea superior a una (1) hora.*
- *Niveles de prioridad frente a los tiempos de respuesta, diagnóstico, solución de errores y problemas presentados en los elementos de red de Colombia Móvil, cuyos parámetros se definen por la matriz de fallas y tiempos de respuesta del Anexo Técnico y Acuerdos de Nivel de Servicios.*
- *Mantenimiento preventivo y correctivo de la red con ejecución en términos prioritarios.*
- *Compensación por indisponibilidad, con unos rangos de disponibilidad definidos y los porcentajes de descuento cuando no se cumpla con los mismos*
- *Recepción y traslado de PORs .”<sup>26</sup>*

Así, **COLOMBIA MÓVIL** sostiene que los referidos servicios adicionales prestados a **INALAMBRIA** desde el 14 de noviembre de 2012 hacen parte del acuerdo definido entre las partes aquí involucradas en el marco del Anexo Técnico y Acuerdo de Servicio del Contrato, lo que permite evidenciar que el valor del SMS cubre aspectos adicionales al acceso, los cuales no obedecen a componentes o instalaciones de la red requeridos para la prestación del servicio, estando los mismos guiados por el costo eficiente y de oportunidad y, asimismo, reflejando una disminución considerable del valor de SMS.

Adicionalmente **COLOMBIA MÓVIL**, citando los Numerales 4.4. y 4.6. del artículo 4 de la Resolución CRC 3501 de 2011, sostiene que la regulación en la materia permite el cobro del traslado de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de contenidos y aplicaciones y, asimismo, no impide que se establezcan o incluyan dentro de la tarifa o valor a cobrar por SMS cargos adicionales al de acceso.

Finalmente, **COLOMBIA MÓVIL** indica que ha reajustado a la tarifa vigente los valores adicionales, respetando siempre lo reglamentado al cargo de acceso, pero que se hace necesario ajustar los costos, gastos operativos e inversiones que realiza. Por lo que, si bien es cierto que la interconexión para los años 2014, 2015 y 2016 ha disminuido respecto a su valor, aquél operador considera que los valores agregados o adicionales han incrementado y deben verse representados en la tarifa final. Es así que **COLOMBIA MÓVIL** justifica el cobro a **INALAMBRIA** de la suma de COP\$ 18 pesos por el acceso y demás servicios acordados como adicionales desde el 19 de junio de 2013, valor que considera se ajusta tanto a los costos, como a los gastos operativos e inversiones que se realizan.

En tal orden de ideas, **COLOMBIA MÓVIL** argumenta que ha dado correcta aplicación a la tarifa regulada en materia de remuneración del acceso que **INALAMBRIA** tiene en relación con la red de telecomunicaciones de **COLOMBIA MÓVIL**. Lo anterior, agrega **COLOMBIA MÓVIL**, sin entender que dicho cumplimiento redunde en que el valor final que se le cobra a **INALAMBRIA** sea (o deba ser) igual al valor regulado de acceso a dicha red, “*máxime cuando existen costos adicionales relacionados con gastos, servicios y facilidades que no están cobijados por el valor regulado, que deben ser cobradas de manera adicional y que se encuentran sustentados en el acuerdo o contrato suscrito entre las partes*”

Para seguir sustentando su argumentación, **COLOMBIA MÓVIL** remitió a esta Comisión documentación relacionada con el trámite administrativo en estudio, solicitando que la misma fuera anexada y considerada para la decisión del mismo. Al punto, la información referida la identificó de la siguiente manera: **i)** Correo electrónico entre las partes con fecha de 17 de julio de 2014 en el cual se identifica el servicio prestado, valor y servicios adicionales al servicio de mensajería contratado, **ii)** Correo electrónico con fecha de 10 de mayo de 2016 donde se evidencia la velocidad ilimitada y la concurrencia del servicio proporcionado a **INALAMBRIA** no es de 200 SMS por segundo, sino que es ilimitado, **iii)** Correo electrónico entre las partes con fecha de 16 de marzo de 2016 en el cual **INALAMBRIA** informó a **COLOMBIA MÓVIL** la recepción del modelo del contrato de acceso PCA y sus anexos, **iv)** Modelo de contrato de acceso PCA y/o integrador tecnológico y sus anexos.

Adicionalmente, junto con la información aportada -incluyendo sus comunicaciones del 18 de mayo de 2016<sup>27</sup> y del 6 de julio de 2016<sup>28</sup>, **COLOMBIA MÓVIL** ratifica que no desconoce que en el marco del “*Contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones PCS y demás servicios adicionales, complementarios o suplementarios*” se encuentra inmersa una relación de acceso, pero que ello no quiere decir que lo que se provea por parte de **COLOMBIA MÓVIL** sea únicamente lo que atañe al

<sup>26</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 71 a 72 (subrayas son del texto original)

<sup>27</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 118 a 148

<sup>28</sup> Expediente 3000-4-2-486 folios 150 a 158

acceso, puesto que aquél ofrece servicios adicionales los cuales están cobijados por las estipulaciones del contrato suscrito con **INALAMBRIA**.

En tal orden de ideas, y como oferta final, **COLOMBIA MÓVIL** dispone que no se acoge a los argumentos de **INALAMBRIA** y por lo tanto no apoya las peticiones presentadas por esta última, en ese sentido, solicita a la CRC emitir decisión favorable a **COLOMBIA MÓVIL**, dado que sostiene que la remuneración exigida a **INALAMBRIA** por el acceso a su red, no supera los topes máximos exigidos por la regulación.

#### 4. CONSIDERACIONES DE LA CRC

##### 4.1. Respetto de la verificación de requisitos de forma y procedibilidad

En primer lugar, debe abordarse el argumento de **COLOMBIA MÓVIL**, según el cual, en el caso bajo análisis, no se ha agotado el término de negociación directa que establece el artículo 38 de la Resolución CRC 3101 de 2011, toda vez que, en su opinión, la reunión que se llevó acabo el día 16 de julio de 2014 en las instalaciones del **COLOMBIA MÓVIL** no reúne las características de un Comité Mixto de Interconexión – CMI – como quiera que, de una parte, no hubo una conformación paritaria de las partes y, de otra, no estuvo enmarcado dentro de una etapa de arreglo directo. Así, **COLOMBIA MÓVIL** considera que no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 42 de la ley 1341 y, en consecuencia, no es posible dar inicio al trámite administrativo de solución de controversias.

Por su parte, **INALAMBRIA** argumenta que cumplió con el procedimiento de resolución directa de conflictos contemplado en la regulación, al solicitar el 21 de abril de 2014 la aplicación del marco tarifario señalado en la Resolución CRC 4458; reiterando la misma solicitud por medio de comunicación del 2 de mayo de 2014; solicitando el 9 de junio de 2014 la iniciación formal del inicio de un proceso de arreglo directo junto con una convocatoria de reunión; reiterando la misma en fecha del 17 de junio de 2014; para intentar nuevamente sin éxito la reunión convocada mediante comunicación de 8 de julio de 2014; para finalmente sostener la reunión el 16 de julio de 2014 en las instalaciones de **COLOMBIA MÓVIL**.

En consideración a lo expuesto, esta Comisión observa que el análisis de los requisitos de procedibilidad debe efectuarse teniendo en cuenta que entre las partes ya existe una relación de acceso- tal como **COLOMBIA MÓVIL** lo reconoce tanto en sus observaciones al conflicto como en la información proporcionada adicionalmente<sup>29</sup>-, en cuya ejecución se presentó una divergencia sometida a consideración del regulador.

En tal propósito, resulta pertinente mencionar que de conformidad con lo establecido en el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009, el inicio del trámite administrativo de solución de controversias debe estar precedido de la presentación de una solicitud con el lleno de los siguientes requisitos: (i) solicitud escrita, (ii) manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo, (iii) indicación expresa de los puntos de divergencia, así como de aquellos en los que haya acuerdo si los hubiere, (iv) presentación de la respectiva oferta final respecto de la materia en divergencia; y (v) acreditación del transcurso de treinta (30) días calendario desde el inicio de la etapa de negociación directa entre los operadores sin que se haya llegado a un acuerdo entre las partes.

Una vez analizada la solicitud presentada por **INALAMBRIA**, se evidencia que la misma se trata de una solicitud de solución de controversias presentada por dicha sociedad para dirimir en la vía administrativa la controversia surgida en el marco de la relación material de acceso con **COLOMBIA MÓVIL**. Del estudio de los documentos que conforman la solicitud presentada a esta Comisión, fue posible evidenciar el cumplimiento de los requisitos de forma y procedibilidad contenidos en el Título V de la Ley 1341 de 2009 en lo que respecta al requisito asociado al previo agotamiento del plazo de negociación directa, pues el 9 de junio de 2014 **INALAMBRIA** radicó una comunicación en la oficinas de **COLOMBIA MÓVIL**, en la que informó su intención de dar inicio al proceso de arreglo directo entre las partes, a efectos de solucionar la diferencia surgida entre las mismas en relación con la aplicación de la Resolución CRC 4458 de 2014. En dicha comunicación solicita la designación de un equipo negociador de parte de **COLOMBIA MÓVIL** a fin de iniciar la etapa de arreglo directo, con el propósito de llegar a un acuerdo dentro de los treinta días siguientes a la mencionada solicitud<sup>30</sup>, siendo evidente que entre la fecha de solicitud de dar inicio a la negociación directa entre las partes y la fecha de radicación de la solicitud ante la CRC transcurrieron más de 30 días.

Al respecto, y frente al argumento de **COLOMBIA MÓVIL** en el que esgrime que la "reunión citada por **INALAMBRIA** en sus comunicaciones de 9 y 17 de junio de 2014 no reúne las características de un Comité Mixto de Interconexión en los términos del artículo 38 de la Resolución CRC 3101 de 2011

<sup>29</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 72

<sup>30</sup> Expediente Administrativo No. 3000-4-2-486, folios 54 a 57

(...) En consecuencia, no se ha dado cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009<sup>31</sup>, es necesario recordar que si bien dicho artículo 38 dispone de un periodo en el que los proveedores deberán acordar el plazo para realizar la conciliación de cuentas y transferencias de las sumas recaudadas, el mismo no impone un requisito formal adicional al definido en el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009, el cual solo sujeta el agotamiento de la etapa de negociación a la verificación del cumplimiento del periodo de tiempo de 30 días calendario para llegar a un acuerdo directo entre los proveedores involucrados, periodo que se cuenta desde la fecha de la presentación de la solicitud, la cual puede ser presentada dentro de un CMI o por cualquier otro medio.

En el mismo sentido, respecto de los requisitos de forma contenidos en la normatividad vigente, se evidencia la manifestación expresa de **INALAMBRIA** respecto de los puntos de divergencia, la inexistencia de acuerdo alguno, y en línea con lo anterior, su propuesta u oferta para dirimir aquellos asuntos en controversia, adjunta a su solicitud de trámite.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión considera que la solicitud de solución de conflicto presentada por **INALAMBRIA** dio cumplimiento a los requisitos de forma y procedibilidad contenidos en el Título V de la Ley 1341 de 2009.

#### 4.2. Sobre el asunto en controversia

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, **COLOMBIA MÓVIL** en sus observaciones al conflicto, reconoció expresamente que entre dicho proveedor e **INALAMBRIA** existe una relación de acceso. En efecto, en el documento mencionado, textualmente indicó lo siguiente:

*"COLOMBIA MÓVIL sí ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011, adicionado por la Resolución CRC 4458 de 2014, ya que la tarifa exigida a **INALAMBRIA** para remunerar el **ACCESO** a su red de telecomunicaciones móviles con ocasión de su utilización para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, ha respetado siempre los límites establecidos por la regulación para dicho **ACCESO** particularmente."<sup>32</sup>*

Lo anterior también se confirma con la conexión física y lógica dispuesta por las partes y descrita en el anexo técnico, y que describe en términos generales la arquitectura involucrada en la prestación de los servicios suministrados por **COLOMBIA MÓVIL** a **INALAMBRIA**.<sup>33</sup>

De esta forma, y de la revisión de los argumentos esgrimidos por las partes, el asunto en controversia no versa sobre la existencia o no de una relación de acceso, pues la misma ha sido plena y expresamente reconocida como tal dentro del presente trámite administrativo, tanto por **COLOMBIA MÓVIL** como por **INALAMBRIA**, sino sobre la determinación de si la remuneración del acceso a la red de **COLOMBIA MÓVIL** por parte de **INALAMBRIA** debe darse exclusivamente bajo las condiciones establecidas en la Resolución CRC 4458 de 2014, o si por el contrario hay servicios adicionales que deben ser remunerados.

Para tales efectos, es pertinente analizar lo dispuesto en el Artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011, adicionado por la Resolución CRC 4458 de 2014<sup>34</sup>, el cual textualmente contempla lo siguiente:

**"ARTÍCULO 38. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE SU UTILIZACIÓN A TRAVÉS DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS).** A partir de la entrada en vigencia del presente artículo, todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los integradores tecnológicos y proveedores de contenidos y aplicaciones, para efectos de remunerar la utilización de su red en relación con la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), tanto en sentido entrante como saliente del tráfico los valores de cargos de acceso máximos vigentes a los que hace referencia el artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007 y aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan.

**PARÁGRAFO 1.** La remuneración por la utilización de las redes bajo las condiciones a las que hace referencia el presente artículo deberá aplicarse desde la solicitud que en tal sentido realice el integrador tecnológico y/o proveedor de contenidos y aplicaciones solicitante de la interconexión y/o el acceso, al respectivo proveedor de redes y servicios móviles.

En todo caso, aquellos acuerdos que a la entrada en vigencia de la presente disposición contemplen condiciones de remuneración por el uso de las redes móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes cortos de texto (SMS), que sean superiores a los toques regulatorios a los que hace referencia el presente artículo, deberán reducirse a dichos toques.

**PARÁGRAFO 2.** Los proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos y proveedores de contenidos y aplicaciones, a los que hace referencia el presente artículo podrán

<sup>31</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 70

<sup>32</sup> Expediente administrativo No. 3000-4-2-486. Folio 72. Subrayas y negrillas fuera del texto

<sup>33</sup> Expediente administrativo 3000-4-2-486. Folios 29 a 42

<sup>34</sup> Este artículo fue adicionado inicialmente por el Artículo 21 de la Resolución CRC 4458 de 2014 y posteriormente, modificado por el Artículo 9 de la Resolución 4660 de 2014.

*establecer de mutuo acuerdo esquemas de remuneración distintos a los previstos en el presente artículo, siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios y no superen los topes regulatorios establecidos para este tipo de remuneración.*

**PARÁGRAFO 3.** *El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no podrá generar cargos al usuario por uso de su propia red que ya se encuentren remunerados a través de los cargos de acceso a los que hace referencia la presente resolución.*<sup>35</sup>

El alcance del artículo transcrito fue determinado por esta Comisión durante el proceso regulatorio que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 4458 de 2014<sup>36</sup>, donde se explicó que el mismo se enfocó en el establecimiento de un precio de terminación asociado al uso de las redes de proveedores de telecomunicaciones móviles basado en SMS. De este modo, la intervención prevista en la resolución expedida se refiere únicamente a la remuneración por el tramo de uso de la red para la entrega de SMS al usuario final a través de la extensión de las tarifas que ya existen en la regulación como referente para esta clase de terminación, quedando los demás rubros sometidos a la definición de las partes vía negociación, quienes para tal efecto deberán aplicar el principio de orientación a costos respecto del suministro de instalaciones esenciales y no esenciales, y el criterio de desagregación suficiente, de modo que el solicitante del acceso "no tenga que pagar por componentes o instalaciones de la red que no se requieran para el suministro del servicio."<sup>37</sup>

Bajo este contexto, y de cara a los argumentos expuestos por las partes, cabe recordar que el modelo de costos<sup>38</sup> utilizado por la CRC para el cálculo de cargos de acceso móvil, fue elaborado en el año 2011 como una herramienta de cálculo que, con base en información de demanda y criterios de diseño, permite calcular los costos eficientes (costos + utilidad razonable) para recuperar no solamente las inversiones y gastos asociados al despliegue de una red proyectada con base en estimaciones de demanda futura, sino también aquellos relacionados con la operación y mantenimiento de las redes incluida la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes SMS.

Bajo tal entendimiento del alcance de la regulación en la materia, en el caso bajo análisis debe establecerse si el acceso que **COLOMBIA MÓVIL** presta a **INALAMBRIA** se refiere únicamente al uso del tramo de la red de **COLOMBIA MÓVIL** para la entrega de SMS al usuario final o si por el contrario el mismo incluye servicios, componentes o instalaciones de red adicionales, conforme lo afirma **COLOMBIA MÓVIL**.

Para efectos de determinar si el acceso que **COLOMBIA MÓVIL** presta a **INALAMBRIA** se refiere o no únicamente al uso del tramo de la red de **COLOMBIA MÓVIL** para la entrega de SMS al usuario final, esta Comisión debe, en primer lugar, analizar cuáles son las prestaciones sobre las que versa el contrato vigente entre las partes. En efecto, dentro del "CONTRATO DE PRESTACIÓN DE

<sup>35</sup> En el documento "RESPUESTAS A LOS COMENTARIOS Y APORTES ALLEGADOS A LA PROPUESTA REGULATORIA "POR LA CUAL SE MODIFICAN LAS RESOLUCIONES 3066, 3496, 3500 Y 3501 DE 2011 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" la CRC explicó las consecuencias de las reglas establecidas en materia remuneratoria, en los siguientes términos:

- (i) El deber a cargo de los de todos los proveedores de redes y servicios móviles de ofrecer a los integradores tecnológicos y proveedores de contenidos y aplicaciones, para efectos de remunerar la utilización de su red en relación con la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), los valores a los que hace referencia el artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007, es exigible desde la entrada en vigencia de la regulación a ser expedida.
- (ii) La remuneración por la utilización de las redes bajo las condiciones a las que hace referencia la citada disposición deberá aplicarse de manera inmediata desde el requerimiento que con tal propósito realice el integrador tecnológico y/o proveedor de contenidos y aplicaciones solicitante de la interconexión y/o el acceso al proveedor de redes y servicios móviles.
- (iii) Respecto de los acuerdos en ejecución, se reconoce que a partir de la expedición de la regulación general y como consecuencia de su entrada en vigencia, la remuneración de las redes de servicios móviles fijada por las partes en lo que respecta a su utilización a través de mensajes cortos de texto (SMS) conforme lo establecido en la Resolución CRT 1763 de 2007 modificada por la Resolución CRC 3500 de 2011, deberán ser reemplazada automáticamente por los valores a los que hace referencia la resolución que se expida.
- (iv) La tarifa mayorista de SMS a la que hace referencia la disposición transcrita resulta aplicable para remunerar la utilización de red móvil tanto en sentido entrante como saliente del tráfico.
- (v) Se deja a salvo la posibilidad de que los proveedores de infraestructura negocien precios menores a los fijados regulatoriamente.
- (vi) El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no podrá generar cargos al usuario por el uso de su propia red que estén llamados a ser remunerados a través de un precio mayorista.

<sup>36</sup> Al respecto vale la pena mencionar el siguiente aparte del documento soporte que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 4458 de 2014: "[D]esde la publicación inicial del proyecto se indicó que el foco de atención del mismo se refería a las condiciones remuneratorias asociadas al uso de las redes de los PRST móviles en cuanto a la terminación en las mismas. De este modo, la intervención tarifaria prevista en la resolución expedida se refiere únicamente a la remuneración por el tramo de uso de la red para la entrega de SMS al usuario final a través de la extensión de las tarifas que ya existen en la regulación como referente para esta clase de terminación, quedando los demás rubros sometidos a la definición de las partes vía negociación, quienes para tal efecto deberán aplicar el principio de orientación a costos respecto del suministro de instalaciones esenciales y no esenciales." Disponible en [https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/DocSoporte\\_SFM.pdf](https://www.crcm.gov.co/uploads/images/files/DocSoporte_SFM.pdf).

<sup>37</sup> Artículo 18 de la Resolución CAN 432 de 2000.

<sup>38</sup> El cual se encuentra disponible para consulta pública en los siguientes enlaces:

- <http://www.grupoindustriangn.gov.co/index.php/noticias/23-iv-sesion-grupo-de-industria>
- <https://www.crcm.gov.co/es/pagina/condiciones-para-el-despliegue-de-infraestructura-para-el-acceso-a-internet-a-trav-s-de-redes-inal-mbricas>



SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PCS Y DEMÁS SERVICIOS ADICIONALES, COMPLEMENTARIOS O SUPLEMENTARIOS (PLANES CORPORATIVOS O EMPRESARIALES)", se encuentran determinadas a cargo de **COLOMBIA MÓVIL** las siguientes obligaciones y responsabilidades:

"8. *Obligaciones de Colombia Móvil.* (i) Prestar los servicios de conformidad con lo establecido en el presente documento y de acuerdo con los índices de calidad pactados con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los contratos de Concesión celebrados entre las partes; (ii) Asignar un número de identificación al Gran Cliente; (iii) Iniciar la prestación de los servicios indicados en la orden de servicios dentro de los términos establecidos en la orden de servicio; (iv) Enviar periódicamente en los planes pospago, una factura por el valor de los servicios a la dirección de su domicilio principal o a la cuenta de correo electrónico suministrada por el Gran Cliente; (v) Prestar gratuitamente al Gran Cliente las llamadas a los servicios de emergencia previstos en la regulación vigente y en su línea de atención; (vi) Responder por fallas o defectos del equipo terminal adquirido directamente a Colombia Móvil hasta el límite de la garantía otorgada por el fabricante; (vii) Garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones y el manejo confidencial de los datos del Gran Cliente; (viii) Informar previamente al Gran Cliente sobre el cambio de tarifas y los incrementos o modificaciones a las mismas."

Así mismo, la "Orden de Servicio"<sup>39</sup> mencionada en la cláusula octava del contrato en mención, determina el alcance de los denominados "servicios contratados", de la siguiente manera:

#### Datos del Servicio

Servicios contratados:

Servicios Plan	Cantidad	Unidad de Medida Líneas	Cargo Col \$
SMS Multioperador Plan Corp	1	1	\$35'100.000

De la revisión del contenido de la cláusula octava anteriormente citada y de la referida "Orden de Servicio", se puede concluir que la obligación acordada por las partes es la prestación del transporte de SMS originados por **INALAMBRIA** con destino a sus clientes y viceversa, lo que evidencia que el servicio prestado por **COLOMBIA MÓVIL** se reduce al procesamiento y transporte de mensajes cortos de texto que sirve de soporte para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de códigos cortos.

Asimismo, esta Comisión observa que, contrario a lo que sostiene **COLOMBIA MÓVIL**, entre las partes no existen servicios adicionales acordados en el Contrato relacionados con el soporte técnico especializado, nivel de servicio CSI, niveles de prioridad frente a los tiempos de respuesta, diagnóstico, solución de errores y problemas presentados en los elementos de red de **COLOMBIA MÓVIL** y con la compensación por indisponibilidad que impliquen un nivel de procesamiento ajeno a una relación de acceso, como los referidos por **COLOMBIA MÓVIL**. Ello es así por las siguientes razones:

- (i) Respecto de los elementos: Soporte técnico especializado; Nivel de servicio CSI; Niveles de prioridad frente a los tiempos de respuesta, diagnóstico, solución de errores y problemas presentados en los elementos de red de **COLOMBIA MÓVIL**; compensación por indisponibilidad, la disponibilidad promedio mensual y el mantenimiento preventivo y correctivo de la red<sup>40</sup>:

Al punto, esta Comisión observa que tales elementos que **COLOMBIA MÓVIL** aduce como adicionales en el caso que nos convoca, realmente corresponden a elementos connaturales e inherentes a la operación del servicio prestado, y por ende a la relación de acceso ya reconocida por las partes. Lo anterior al entender que el cargo de acceso, tal y como se recordó en páginas precedentes, no solamente remunera la inversión **sino también la operación y mantenimiento del servicio.**

<sup>39</sup> Expediente administrativo No. 3000-4-2-486. Folio 44

<sup>40</sup> 1) Un acuerdo de nivel de servicio de soporte técnico especializado en servicios de valor agregado, que cubre fines de semana y horario no hábil NOC para el cubrimiento de incidencias desde el Centro de Soporte Integradores -CSI-; 2) Una disponibilidad promedio mensual de la red de Colombia Móvil de 99.7%, es decir, un nivel de calidad superior al mínimo establecido por la regulación, lo que supone una priorización de la concurrencia para el envío de SMS con una capacidad de envío de tráfico de hasta 200 SMS por segundo; 3) Un nivel de servicio CSI, en donde el tiempo de respuesta no sea superior a una (1) hora; 4) Niveles de prioridad frente a los tiempos de respuesta, diagnóstico, solución de errores y problemas presentados en los elementos de red de Colombia Móvil, cuyos parámetros se definen por la matriz de fallas y tiempos de respuesta del Anexo Técnico y Acuerdos de Nivel de Servicios; 5) Mantenimiento preventivo y correctivo de la red con ejecución en términos prioritarios; 6) Compensación por indisponibilidad, con unos rangos de disponibilidad definidos y los porcentajes de descuento cuando no se cumpla con los mismos. Expediente Administrativo No. 3000-4-2-486, folios 71 a 72

Al respecto, cabe recordar que el modelo de costos<sup>41</sup> utilizado por la CRC para el cálculo de cargos de acceso móvil, fue elaborado en el año 2011 como una herramienta de cálculo que, con base en los costos, información de demanda y criterios de diseño, permite calcular los costos eficientes para recuperar las inversiones y gastos asociados al despliegue de una red proyectada con base en estimaciones de demanda futura. Con ocasión del trámite de la presente actuación administrativa, esta Comisión procedió a realizar una verificación de dicho modelo, pudiéndose constatar que al tratarse de aspectos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, los mismos ya se encuentran remunerados por el valor definido en la regulación general vigente y no constituyen servicios adicionales que deban ser remunerados de manera separada, pues como antes se anotó, los servicios referenciados por **COLOMBIA MÓVIL** no son nada distinto que servicios propios de la operación y mantenimiento del servicio.

Así mismo, esta Comisión observa que de las pruebas allegadas al expediente no hay evidencia que demuestre la inclusión de elementos adicionales a la relación de acceso en términos de privilegios o prioridades de atención; en todo caso debe tenerse presente que cualquier trato preferencial o priorización debe enmarcarse dentro de los principios que informan las relaciones de acceso, uso e interconexión, uno de los cuales es precisamente el trato no discriminatorio, por lo que cualquier priorización o trato preferente podría constituir un potencial incumplimiento a dicho postulado.

(ii) Respecto de la Recepción y Traslado de PQRs:

Por otro lado, en relación con la gestión operativa de reclamos como servicio adicional que **COLOMBIA MÓVIL** denomina como "*Recepción y traslado de PQRs*", debe tenerse en cuenta que la gestión operativa de reclamos, según lo contempla la regulación vigente<sup>42</sup>, comporta un servicio adicional, no esencial a la relación de acceso; ello en la medida en que el servicio puede ser atendido o bien por el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones con quien se tiene la relación de acceso, por un tercero, o directamente por el proveedor de contenidos y aplicaciones. Así, para la prestación y consecuente cobro de este servicio adicional en el caso en concreto, resulta indispensable que las partes hayan convenido su prestación, no siendo viable, por lo tanto, que una de las partes decida unilateralmente hacerlo.

Bajo este contexto, resulta importante tener presente qué entiende la regulación por el servicio adicional de gestión operativa de reclamos, concepto definido en el artículo 1.2 de la Resolución CRC 3096 de 2001, de la siguiente manera:

*"Gestión operativa de reclamos: Servicio adicional mediante el cual un proveedor de redes y servicios da solución a una manifestación del usuario o suscriptor en la cual indica no estar de acuerdo con los conceptos registrados en la factura que ha recibido."* (NFT)

De lo anteriormente expuesto se evidencia que la finalidad del servicio adicional de gestión operativa de reclamos es que el proveedor que presta dicho servicio dé solución a la solicitud que ha presentado el respectivo usuario en relación con los conceptos, valores o registros contenidos en la factura.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta Comisión aprovecha la oportunidad para explicar las diferencias de la Recepción y Traslado de una PQR con el servicio adicional de gestión operativa de reclamos. Así, se observa que la regulación general vigente que regula el traslado de las peticiones, quejas y reclamos, entre proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, se encuentra contenida específicamente en el artículo 43 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual dispone lo siguiente:

**"ARTÍCULO 43. RECEPCIÓN DE LAS PQRs.** El proveedor en cuya red se origina la comunicación, debe recibir las PQRs de sus usuarios, por causa de su servicio o del servicio que preste otro proveedor al que se encuentre interconectado, de acuerdo con las condiciones pactadas entre éstos.

*El proveedor que las recibe debe verificar, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, si la causal de la PQR compromete la red bajo su responsabilidad.*

*Cuando la causa de la PQR no se haya originado en su red, debe dar traslado inmediatamente hecha la verificación, al proveedor que corresponde, de lo cual debe dejar constancia escrita, junto con los datos y registros que demuestren la responsabilidad que tiene el proveedor a quien le traslada la PQR, sin que por ello el término de respuesta exceda los quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente en que la PQR fue presentada por el usuario, salvo que se*

<sup>41</sup> El cual se encuentra disponible para consulta pública en los siguientes enlaces:

- <http://www.grupoindustriangn.gov.co/index.php/noticias/23-iv-sesion-grupo-de-industria>
- <https://www.crcom.gov.co/es/pagina/condiciones-para-el-despliegue-de-infraestructura-para-el-acceso-a-internet-a-trav-s-de-redes-inal-mbricas>

<sup>42</sup> Resolución CRC 3096 de 2001. "Por la cual se establece un valor tope de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo, se define un valor tope de remuneración de la instalación esencial de facturación, distribución y recaudo y gestión operativa de reclamos cuando se prestan estos servicios de manera conjunta, y se establecen otras disposiciones"

*requiera la práctica de pruebas, caso en el cual podría ampliarse el término hasta por quince (15) días hábiles más, previa motivación y comunicación de esta situación al usuario.*

*Si el proveedor a quien le es trasladada la PQR considera que la inconformidad del usuario se debe total o parcialmente a la falta de disponibilidad de los servicios del proveedor que origina la comunicación, o si estima insuficiente la verificación de que trata el inciso anterior, debe requerir a este último para que practique las pruebas a que haya lugar, en todo caso atendiendo el respectivo término de respuesta conforme lo indicado anteriormente."*

Del artículo transcrito se observa la imposición de una carga regulatoria al proveedor de redes y servicios sobre cuya red se prestan los servicios de un tercer operador, relativa a la obligación de recibir las peticiones, quejas y recursos de sus propios usuarios generados por causa de los servicios que este mismo presta o los que presta el proveedor con el cual se encuentre interconectado. Esta obligación también implica el traslado de la PQR, la constancia escrita con los datos y registros respectivos, así como el análisis de si la causa de PQR se origina en su red. Todas estas actividades deben cumplirse con fundamento en las condiciones pactadas en el respectivo acuerdo de acceso, uso e interconexión.

Al respecto, resulta de particular importancia resaltar que cuando la regulación enlista las actividades asociadas a la recepción de PQR, no las asocia, ni califica como parte del servicio adicional de gestión operativa de reclamos. Ello, además de la naturaleza y objetivo mismo del servicio adicional mencionado antes explicado, demuestra cómo el desarrollo de las actividades de recepción, revisión, registro, envío y validación de las causas generadoras de la PQR, no se corresponde con lo que la regulación general vigente ha definido como gestión operativa de reclamos.

En suma, y si bien en materia de telecomunicaciones, dada su connotación de servicio público y la especial intervención del Estado que se predica de este sector, aquellos servicios no esenciales, eminentemente adicionales, como es el caso de los servicios de gestión operativa de reclamos, están sujetos a los principios propios de la autonomía de la voluntad privada, de tal suerte que por el solo fruto de la manifestación de voluntad de las partes directa e inequívocamente encaminada a producir efectos jurídicos, puede entenderse que existe una obligación prestacional de este tenor. Por lo que esta Comisión observa que al revisar el Contrato suscrito entre las partes, junto con sus diversos acuerdos modificatorios, no se involucraron tales servicios de gestión operativa de reclamos como servicios adicionales, sino que los mismos, conforme el artículo 43 de la Resolución CRC 3066 de 2011, corresponde a la obligación regulatoria general de Recepción y Traslado de PQRs.

En tal sentido, esta Comisión observa que dentro del presente trámite administrativo y revisada la Cláusula Octava del citado del Contrato, referida a las "*Obligaciones de Colombia Móvil*", no obra prueba alguna que demuestre que la activación de los servicios de gestión operativa de reclamos que solicita **COLOMBIA MÓVIL**, fueron fruto del mutuo acuerdo con **INALAMBRIA**, por lo que tenerlos en cuenta para la definición del valor de remuneración para el servicio que se presta en el caso que aquí nos convoca, desconocería que dada la naturaleza del servicio de gestión operativa de reclamos, los mismos sólo pueden ser prestados previo acuerdo entre las partes<sup>43</sup>, so pena de omitir el cumplimiento de la ley y la regulación sobre este tema. Lo anterior no obsta para que las partes definan conjuntamente las condiciones de prestación de este servicio adicional, lo cual evidentemente incluirá la determinación de su remuneración.

Adicionalmente, resulta preciso recordar que la Resolución CRC 3101 de 2011 –en consonancia con el mandato legal definido en la Ley 1341 de 2009–, para las relaciones materiales de acceso como la aquí identificada entre las partes, dispone como principios rectores, por un lado, que la remuneración por el acceso a las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones debe estar orientada a costos eficientes<sup>44</sup>, y por el otro, que los costos para la provisión de los elementos, funciones y servicios necesarios para efectuar el acceso, deben estar desagregados de forma suficiente y adecuada, para efectos de impedir que los proveedores involucrados en tal relación paguen por elementos de la red que no necesitan para la prestación de los servicios.<sup>45</sup> Lo anterior, valga aclarar, salvaguarda la publicidad y transparencia de la información técnica, operativa y de costos asociados que requieran los proveedores en el marco de una relación de acceso.

En consecuencia, corresponde a esta Comisión determinar que, con ocasión de la relación de acceso generada a partir del Contrato vigente, las partes involucradas en esta actuación deben aplicar los valores señalados en el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011 en los términos dispuestos en dicho artículo, pues dicha relación se restringe a la denominada relación de acceso, sin que se haya probado la provisión de servicios adicionales, o diferentes a los ya remunerados por el valor definido en la regulación general vigente.

<sup>43</sup> **Artículo 1602. LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES.** "*Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.*"

<sup>44</sup> Artículo 4, numeral 4.3. de la Resolución 3101 de 2011.

<sup>45</sup> Artículo 4, numeral 4.4. de la Resolución 3101 de 2011.

#### 4.3. Fecha de remuneración de la red de COLOMBIA MÓVIL

En lo que tiene que ver con la fecha a partir de la cual debe darse aplicación a los valores a los que remite el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011, debe notarse que en la norma en comento se estableció que aquellos acuerdos que, a la entrada en vigencia de dicha disposición, contemplen condiciones de remuneración por el uso de las redes móviles a través de mensajes cortos de texto (SMS), que "sean superiores a los topes regulatorios a los que hace referencia el presente artículo, deberán reducirse a dichos topes".

De esta manera, el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011, estableció como supuesto de hecho de la norma, que la aplicación de los valores allí señalados, frente a la existencia en los contratos en ejecución de valores pactados por encima de los topes regulatorios que, al momento de su entrada en vigencia, se desata inmediatamente la consecuencia jurídica consistente en la reducción de los valores pactados hasta los topes regulados. Las disposiciones contenidas en el artículo 38 de la Resolución 3501, se encuentran vigentes desde el 14 de abril de 2014, como consecuencia de la publicación en el Diario Oficial de la Resolución CRC 4458 de 2014, por lo que la remuneración en comento debe darse, de acuerdo con lo dispuesto en la regulación general vigente, desde la publicación de dicha medida, aplicando posteriormente y desde la fecha de publicación en el Diario Oficial, las modificaciones introducidas en esta materia por la Resolución CRC 4660 del 31 de diciembre de 2014.

Frente a lo anterior, resulta preciso recordar lo que la H. Corte Constitucional ha sostenido:

*"La existencia del acto administrativo está ligada al momento en que la voluntad de la Administración se manifiesta a través de una decisión. El acto administrativo existe, tal como lo señala la doctrina, desde el momento en que es producido por la Administración, y en sí mismo lleva envuelta la prerrogativa de producir efectos jurídicos, es decir, de ser eficaz. De igual manera, la existencia del acto administrativo está ligada a su vigencia, la cual se da por regla general desde el momento mismo de su expedición, condicionada, claro está, a la publicación o notificación del acto, según sea de carácter general o individual."*<sup>46</sup>  
(NFT)

Lo anterior implica que la relación de acceso plena y expresamente reconocida tanto por **INALAMBRIA** como por **COLOMBIA MÓVIL** está afecta a la decisión adoptada por la regulación vigente desde la expedición de la Resolución CRC 4458 de 2014, la cual modificó la Resolución CRC 3501 de 2011, la cual produjo efectos, como ya se anotó, desde el 14 de abril de 2014. Así, es dicho acto el que ha tenido la virtud de producir el efecto jurídico sobre la relación de acceso objeto de análisis, situación que simplemente fue reconocida en el presente acto administrativo.

#### 4.4. Respeto de asuntos de conocimiento de otras Entidades del Estado

Finalmente, esta Comisión llama la atención, por un lado, del cumplimiento de su regulación en sede de vigilancia y control y, por el otro, respecto de la afirmación de **INALAMBRIA** de que la negativa de **COLOMBIA MÓVIL** de aplicar la tarifa de que trata el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011, adicionado por la Resolución CRC 4458 de 2014, se debía, entre otras razones, a "la existencia de un acuerdo realizado en la Asociación de Operadores Móviles de Colombia (Asomóvil) por el cual los [Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones] habían acordado cobrar veinticuatro pesos (\$24) por cada envío o recepción de mensaje corto de texto en modalidad de acceso directo"<sup>47</sup>.

Así las cosas, esta Comisión considera pertinente recordar que la presente decisión es adoptada sin perjuicio de las actuaciones que pueda adelantar el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, la Superintendencia de Industria y Comercio u otras entidades del Estado, en el marco de sus competencias de inspección, control y vigilancia, en el caso concreto, tanto ante un eventual incumplimiento de las reglas complementarias establecidas por esta Comisión en el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011 para la efectiva aplicación de los valores allí establecidos conforme lo dispuesto en el marco del Título IX de la Ley 1341 de 2009, como frente al aludido acuerdo para fijar directamente el valor de las tarifas del envío o recepción de mensajes SMS (numeral 1 del artículo 47 del Decreto 2153 de 1992). Para tales efectos y en cumplimiento de lo ordenado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo se remitirá la presente resolución, así como el Expediente Administrativo No. 3000-4-2-486 al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Delegatura de Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, para que, de considerarlo procedente, adelanten las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

En virtud de lo expuesto,

<sup>46</sup> Ver, Corte Constitucional, sentencia C-069 de 1995, Magistrado Ponente Dr. Hernando Herrera Vergara.

<sup>47</sup> Expediente 3000-4-2-486 folio 5

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO.-** Acceder a la solicitud de **INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.**, en el sentido de aplicar los valores y las reglas a los que hace referencia el artículo 38 de la Resolución CRC 3501 de 2011 y sus respectivas modificaciones, para remunerar la relación de acceso existente entre este proveedor y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, desde el 14 de abril de 2014, fecha de publicación en el Diario Oficial de la Resolución CRC 4458 de 2014 "*Por la cual se modifican las Resoluciones CRC 3066, 3496, 3500 y 3501 de 2011, y se dictan otras disposiciones*", por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** –Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; y a la Delegatura de Protección de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO TERCERO.** - Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **INALAMBRIA S.A. INTERNACIONAL** y de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** o a 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 (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**GERMÁN ENRIQUE BACCA MEDINA**  
Presidente

  
**GERMÁN DARIO ARIAS PIMIENTO**  
Director Ejecutivo

Expediente Administrativo No. 3000-4-2-486

S.C. 09/09/16 Acta 338  
C.C. 12/08/16 Acta 1053

Revisado por: Lina María Duque del Vecchio – Coordinadora de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias  
Elaborado por: Lina Marcela Ardila, Carlos Castellanos Rubio, Carlos Humberto Ruíz.

**C.R.C. COORDINACIÓN EJECUTIVA**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
COMISIÓN DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES

Bogotá, D.C., en la fecha 30 octubre /16 2:47p.m se

presentó personalmente el (la) doctor (a) Luis Alfonso

Arias Garcia

Identificado (a) con cédula de

ciudadanía No. 79.542.927 y Tarjeta Profesional

quien en su calidad de Representante legal

se notificó del contenido de la resolución CFC 5024 /16.

EL NOTIFICADO

*[Handwritten signature]*  
79.542.927

LA COORDINACIÓN EJECUTIVA

*[Large handwritten signature]*