



COMISIÓN DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. **5295** DE 2018

"Por la cual se niega la asignación de setenta y un (71) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa **INFOBIP COLOMBIA S.A.S."**

LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere el Numeral 13 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el Artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, teniendo en cuenta la delegación efectuada a través de la Resolución CRT 622 de 2003, y

CONSIDERANDO

Que el numeral 13 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, establece como funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Que de manera específica el Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título 12 del Decreto 1078 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, establece que la Comisión de Regulación de Comunicaciones *"deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos"*.

Que mediante Resolución CRT 622 del 6 de marzo de 2003, modificada por la Resolución CRT 1924 de 2008, la Comisión delegó en el funcionario que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Cliente y Relaciones Externas, hoy de Relaciónamiento con Agentes, la administración del Plan de Numeración y Marcación, así como del Plan Nacional de Señalización de que trata la sección 2 del título 12 capítulo 1 del Decreto 1078 de 2015, para los servicios de telefonía fija y móvil.

Que el Artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto 1078 de 2015 establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos y que la asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

Que el Artículo 2.2.12.2.1.2. del Decreto 1078 de 2015 dispone además que la numeración es un recurso numérico de carácter limitado, que lo constituye en un recurso escaso que debe ser administrado de manera eficiente, asegurando a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones su disponibilidad y suficiencia a largo plazo para la prestación eficaz y adecuada de los servicios ofrecidos.

Que mediante la Resolución CRC 3501 de 2011 *"Por la cual se determinan las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se dictan otras disposiciones"*, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA– e Integradores Tecnológicos, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, así como el procedimiento para la gestión y atribución transparentes y no discriminatorios del recurso numérico correspondiente a esta clase de códigos, entre otros aspectos.

Que la CRC expidió en noviembre de 2016 la Resolución 5050, *"Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación Comunicaciones"*, que incluyó en el TÍTULO IV, todas las disposiciones asociadas a acceso e interconexión, entre ellas las definidas en la Resolución CRC 3501 de 2011.

Que el recurso numérico escaso denominado *"Código Corto"* fue establecido bajo las condiciones de la Resolución CRC 3501 de 2011 para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) con fundamento en las competencias legales que posee la CRC en virtud del numeral 12 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y los Artículos 2.2.12.1.1.1, 2.2.12.1.2.9. y 2.2.12.5.3 del Decreto 1078 de 2015.

Que la Resolución CRC 3501 de 2011 fue expedida como resultado del proyecto regulatorio denominado *"Acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones"*, en cuyo documento soporte¹ se indicó que *"[L]a armonización de la numeración de códigos cortos para SMS/MMS apunta a minimizar los costos de transacción entre los proveedores de contenidos y aplicaciones con los usuarios, al permitir el posicionamiento de un único código utilizable en las redes de todos los operadores, con lo cual se facilitan los procesos de información y publicidad, así como la implementación de servicios de contenidos y aplicaciones asociados a estos códigos"*.

Que de igual forma en el documento de respuesta a comentarios del sector sobre la propuesta regulatoria que dio origen a la Resolución CRC 3501 de 2011, la CRC aclaró que la normativa se enfocaba específicamente a la provisión de contenidos y aplicaciones sobre SMS y MMS, excluyendo a otros tipos de contenidos y aplicaciones provistos sobre medios de distribución alternativos, que puedan emitir diversas y flexibles formas de relacionamiento². También se afirmó en el mencionado documento que *"la importancia de contar con un plan de numeración armonizado para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS, se basa en principios con orientación pro-usuario, y tiene por objeto facilitar la transparencia y la protección al usuario"*³, motivo por el cual se estableció en el artículo 21 de la propuesta (actualmente compilado en el Artículo 4.2.4.12. del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016) la estructura y clasificación del plan de numeración de códigos cortos.

Que adicionalmente en el documento de respuesta a comentarios citado, la CRC precisó que la definición de una estructura de numeración para la prestación de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS era necesaria para que se identificaran claramente los tipos de servicios mayormente usados en el mercado, la forma en que debían ser cobrados los contenidos y/o aplicaciones, y se establecieran medidas para armonizar y centralizar la gestión y asignación de la numeración, de manera que se garantice su uso eficiente por parte de sus asignatarios.

Que mediante radicaos 2017782361, 2017782368, 2017782369, 2017782371, 2017782373 y 2017782376 del 26 de octubre de 2017, el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones y/o Integrador Tecnológico **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicitó a la CRC la asignación de setenta y un (71) códigos cortos en la modalidad *"Gratuito para el usuario"*, describiendo en sus solicitudes el servicio previsto como *"Servicios de comunicación"*, y justificándolo como *"Comunicación para empresas"*.

¹ Documento Soporte *"Acceso a redes por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones"*. Pág. 97. Regulación de Infraestructura. Septiembre 2011. Disponible en: https://www.crcm.gov.co/recursos_usuario/Actividades%20Regulatorias/Acceso%20Redes%20Contenidos%20Aplicaciones/DocumentoSoporte.pdf

² Documento respuesta a comentarios propuesta regulatoria *"Acceso a redes por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones"*. Pág. 25. Regulación de Infraestructura. Diciembre 2011. Disponible en: https://www.crcm.gov.co/recursos_usuario/Actividades%20Regulatorias/Acceso%20Redes%20Contenidos%20Aplicaciones/DocumentoRespuestas_Doc19-11.pdf

³ Ibídem. Pág. 59.

Que mediante radicado de salida 2017600748 del 31 de octubre de 2017, la CRC consideró necesario solicitar a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** aclaración sobre el modelo de negocio que planeaba implementar y sobre la información que describía y justificaba el servicio previsto.

Que mediante radicado 2017814038 del 7 de noviembre de 2017, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** informó a la CRC que cuenta con una plataforma de comunicación omnicanal que permite desarrollar flujos de Mensajería SMS de doble vía desde el Aplicativo Web dispuesto para sus clientes de múltiples sectores. Adicionalmente manifestó que ha implementado una estrategia para diferenciarse de la competencia, ofreciendo Códigos Cortos dedicados a cada uno de sus clientes que a través de los mencionados flujos permiten la comunicación bidireccional entre empresas y usuarios, ya sea iniciados por el usuario final o por las empresas con el objetivo de obtener una respuesta final del usuario. Asimismo, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** manifestó que cuenta con un total de 48 Códigos Cortos en la modalidad "*Gratis para el usuario*", de los cuales solo está usando 3 para cursar tráfico compartido, que cuenta con más de 300 cuentas y 45 de ellas cuentan con Código Corto dedicado; y que para que su plataforma tecnológica opere en todo su alcance depende de la asignación de Códigos Cortos para cada cliente.

Que el recurso numérico solicitado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** fue concebido para la identificación de tipos de servicios de contenidos y/o aplicaciones, junto con la forma en que deben ser cobrados a los usuarios, y no para la identificación de personas jurídicas que son al mismo tiempo clientes corporativos de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones y/o Integradores Tecnológicos, lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 4.2.4.8.2 y 4.2.4.12 del Capítulo 2 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que la CRC ya ha manifestado⁴ que los servicios de comunicaciones basados en mensajería SMS que permitan a usuarios finales enviar y recibir SMS independientemente de una suscripción móvil, o que permitan la realización de consultas vía SMS sobre certificaciones de correos electrónicos por parte de usuarios a través de plataformas web o, en general, que otorguen la posibilidad técnica de identificación unívoca de usuarios y comunicaciones SMS MT (Mobile Terminated) y MO (Mobile Originated), se corresponden con la figura de prestación de servicios SMS enmarcada en la clasificación de SMS-SP propuesta en el ECC Report 212⁵.

Que en el mismo sentido, la CRC ha considerado en anteriores actuaciones administrativas⁶ que los servicios de mensajería SMS en los que resulta necesaria la identificación unívoca de usuarios y comunicaciones SMS MT y MO, son susceptibles de ser prestados a través de la numeración no geográfica de servicios⁷, teniendo en cuenta que este tipo de numeración es de acceso universal y significancia nacional y está destinado a categorías de servicios que permiten acceder a la utilización de contenidos, aplicaciones y portales a través de terminales móviles⁸, logrando de esa manera no comprometer la disponibilidad y suficiencia de la numeración de Códigos Cortos.

Que, por otra parte, el fundamento de la armonización de códigos cortos es la orientación y protección pro-usuario, y tiene por objeto facilitar procesos transparentes de información y publicidad permitiendo el posicionamiento de códigos únicos utilizables en las redes de todos los operadores. Para el caso se observa que el servicio previsto por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no busca el posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios a través de un código numérico que informe claramente el tipo de tarifa y el generador del contenido, sino la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y los clientes corporativos de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** mediante la subasignación de un recurso numérico escaso a éstos últimos.

⁴ Resolución CRC 4765 de 2015 "*Por la cual se resuelve un conflicto entre LLEIDA S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A.- COMCEL S.A.*" y Resolución CRC 4826 de 2015 "*Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. contra la Resolución CRC 4765 de 2015*".

⁵ Ver CEPT, ECC Report 212: Evolution and Use of E.212 Mobile Network Codes, 2013. De acuerdo con el reporte as aplicaciones típicas incluyen el envío y recepción de SMS desde diferentes tipos de terminales (ej: PC, teléfono móvil) o el envío masivo de SMS.

⁶ Resolución CRC 5008 de 2016 "*Por la cual se acepta una devolución de numeración asignada al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones LLEIDA S.A.S.*" y Resolución CRC 5099 de 2017 "*Por la cual se asigna numeración no geográfica para servicios al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones LLEIDA S.A.S.*".

⁷ La CRC ha asignado numeración no geográfica de servicios bajo el NDC 940 a Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones que ofrecen servicios SMS-SP conforme la descripción contenida en el cuadro de Numeración de Servicios adoptado en el artículo 13.2.3.1 de la Resolución CRC 087 de 1997 (compilada en la Resolución CRC 5050 de 2016).

⁸ Conforme al Artículo 2.2.12.2.1.13 del Decreto 1078 de 2015 y el Artículo 13.2.3.1 de la Resolución CRT 087 de 1997, compilado en el Artículo 6.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que la subasignación de códigos cortos dedicados a clientes corporativos, en este caso implementada por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, no atiende el alcance y naturaleza del tipo de recurso numérico denominado "Códigos Cortos" para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) y, por el contrario, puede vulnerar los principios de eficiencia, disponibilidad y suficiencia para este tipo de recurso numérico de acuerdo con lo previsto en los Artículos 2.2.12.1.2.2. y 2.2.12.2.1.2. del Decreto 1078 de 2015, ya que se asignan códigos cortos para canales de comunicación SMS exclusivos, situación que no resulta eficiente, genera subutilización y puede provocar agotamiento del recurso numérico escaso, particularmente en la modalidad de "Gratuito para el usuario".

Que en virtud de todo lo anterior, la solicitud presentada no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 4.2.4.4 del Capítulo 2 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, por cuanto la descripción y justificación del servicio no atiende la naturaleza y alcance del recurso numérico denominado "Códigos Cortos" para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).

Por lo que,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Negar la asignación de setenta y un (71) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en la modalidad "Gratuito para el usuario".

ARTÍCULO 2. Exhortar a la empresa **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** a que en un término no mayor a treinta (30) días hábiles efectúe la devolución de la numeración de códigos cortos que se encuentre utilizando para la identificación de clientes corporativos con canales de comunicación SMS dedicados, so pena de dar inicio a una actuación administrativa de recuperación de la numeración.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de la empresa **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole 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

09 ENE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento A.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2017782361, 2017782368, 2017782369, 2017782371, 2017782373

Proyectado por: Jair Quintero, Ana Ustate Bermúdez *g*

Aprobado por: Mariana Sarmiento Argüello