RESOLUCIÓN No. 5820 DE 2019

*"Por la cual se resuelve el conflicto surgido entre **SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P. y VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.,** relacionado con la apertura de numeración 018000 asignada a **SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** por medio de la Resolución CRT 2022 de 2008."*

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confieren el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación de fecha 16 de enero de 2019, radicada bajo el número 2019300088[1], **SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **SSC**, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC – dar inicio al trámite administrativo correspondiente, con el fin de que se dirima la controversia surgida con **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.,** en adelante **VIRGIN**, relacionado con la *"fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión para la apertura de la numeración 800-0 por parte de VIRGIN MOBILE."*

Analizada la solicitud presentada por **SSC,** y verificado preliminarmente el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad dispuestos en los artículos 42 y 43 de la Ley 1341 de 2009, el Director Ejecutivo de esta Comisión dio inicio a la respectiva actuación administrativa el día 22 de enero de 2019, para lo cual fijó en lista el traslado de la solicitud y remitió a **VIRGIN** copia de esta y de la documentación asociada a la misma, mediante comunicación de la misma fecha, con número de radicado de salida 2019501595 para que se pronunciara sobre el particular.

El día 29 de enero de 2019, mediante radicado No. 2019300183[2] **VIRGIN** dio respuesta al traslado efectuado. Dentro del escrito de traslado **VIRGIN** solicitó a la CRC que en los términos del artículo 37 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en adelante CPACA, se citara como tercero interesado a "*COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P., Operador Real de VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A. a fin de comunicarle la existencia de la actuación administrativa, el objeto de la misma y el nombre del peticionario, para que puedan constituirse como parte y hacer valer sus derechos como Operador de Larga Distancia Internacional en una relación como OMR de VIRGIN, de conformidad con la Regulación y el contrato celebrado, de pleno conocimiento para la CRC*".[3]

En atención a la solicitud realizada por **VIRGIN**, esta Comisión envió comunicación[4] a Colombia Telecomunicaciones, donde indica que de conformidad con el artículo 38 del CPACA los terceros podrán intervenir en una actuación administrativa, con los mismos derechos, deberes y responsabilidades de quienes son parte, en los siguientes términos: "(...) *dentro de los cinco (5)*

---

[1] Expediente Administrativo No. 3000-86-39. Folios 1 a 13.
[2] Expediente Administrativo No. 3000-86-39. Folios 18 al 57
[3] Expediente Administrativo No. 3000-86-39. Folio 26
[4] Radicado de Salida 2019502978 del 7 de febrero de 2019

días hábiles siguientes al recibido de la comunicación manifieste si COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. considera que debe ser tenido como tercero interesado dentro del trámite de la referencia y, en caso afirmativo, que formule sus observaciones, presente y solicite pruebas y allegue su oferta final, según los establecido en el artículo 44 de la Ley 1341 de 2019, para lo cual se remite copia del Expediente Administrativo No. 3000-86-39."

Al respecto, Colombia Telecomunicaciones mediante comunicación bajo el radicado No. 2019300348 referenció su comunicación indicando que con la misma da respuesta a la citación a tercero dentro de la solución de conflicto entre **SSC** y **VIRGIN**. Sin embargo, en el texto de la comunicación no se encontró pronunciamiento alguno en relación con lo solicitado por la CRC en el sentido de manifestar si Colombia Telecomunicaciones considera que debe ser tenido como tercero interesado; únicamente manifestó lo siguiente: "*descorrer traslado a la citación a terceros, solicitada por VIRGIN en su contestación al conflicto por la apertura de numeración 01800. Expediente Administrativo No. 8000-86-39., ratificando el hecho de la denuncia interpuesta por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A ESP contra SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. ESP por una posible infracción al régimen de telecomunicaciones, la cual ya fue trasladada por el Subdirector de Vigilancia y Control de Comunicaciones, al citado Proveedor*".

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de continuar con el trámite administrativo, la CRC requirió[5] nuevamente a Colombia Telecomunicaciones para que manifestara si consideraba que debe ser tenido como tercero interesado dentro del trámite de solución del conflicto surgido entre **SSC** y **VIRGIN**. En atención a lo anterior, Colombia Telecomunicaciones[6] dio respuesta al requerimiento de la CRC en los siguientes términos: "*COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP considera que no debe ser reconocido como tercero interesado dentro del trámite de la referencia, al no tener injerencia en la apertura del servicio 018000 de SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A. ESP*".

Por lo anterior, mediante comunicaciones del 5 de marzo de 2019, con radicado de salida número 2019505047, el Director Ejecutivo de esta Comisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1341, procedió a citar a **SSC** y **VIRGIN** a la audiencia de mediación correspondiente al trámite en curso, y fijó como fecha para la realización de dicha audiencia el día 11 de marzo de 2019.

El día 7 de marzo de 2019, **VIRGIN** radicó escrito bajo el radicado 2019300667, mediante el cual solicitó aplazar la audiencia programada para el 11 de marzo, en atención a lo que se citó nuevamente para la celebración de la audiencia de mediación para el día 15 de marzo de 2019. En la mencionada audiencia las partes expusieron sus puntos de vista sin que fuera posible llegar a un acuerdo directo, por lo que ante ausencia del mismo se dio por terminada la etapa de mediación.

Ahora bien, dado que, a través de la comunicación de radicado 2019300183 de fecha 29 de enero de 2019, **VIRGIN** en el escrito de respuesta al traslado efectuado por esta Comisión de la mencionada comunicación, presentó una solicitud de práctica de pruebas documentales y la práctica de cinco (5) pruebas testimoniales, mediante Auto del 12 de abril de 2019, la CRC decretó incorporar al Expediente Administrativo No. 3000-86-39 los documentos relacionados, debidamente anexados y las declaraciones hechas por **VIRGIN** en el escrito radicado bajo el No. 2019300183 y rechazó la práctica de pruebas testimoniales solicitadas por **VIRGIN**, en atención a lo dispuesto en los artículos 168 y 212 de la Ley 1564 de 2012.

Mediante comunicación de radicado 2019509413[8] del 23 de abril de 2019, la CRC comunicó a los proveedores **SSS** y **VIRGIN**, el contenido y decisión del Auto del 12 de abril de 2019.

Por otro lado, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015, debe mencionarse que el presente acto administrativo no requiere ser informado a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, por tratarse de un acto de carácter particular y concreto en los términos del numeral 3 del mismo artículo precitado.

2. ARGUMENTOS DE LAS PARTES

[5] Radicado de salida 2019503958 del 20 de febrero de 2019
[6] Radicado de entrada 2019300450 del 22 de marzo de 2019
[7] Expediente Administrativo No. 3000-86-39. Folio 59
[8] Expediente administrativo 3000-86-39. Folios 82-88.

2.1. ARGUMENTOS EXPUESTOS POR SSC

A través de su escrito, **SSC** solicitó a esta Comisión el inicio del trámite administrativo para la fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión para la apertura de la numeración 01800 asignada a **SSC** por medio de la Resolución CRT 2022 de 2008.

Dentro de los argumentos manifestados en la solicitud presentada por **SSC,** este proveedor señala que el día 21 de noviembre de 2018[9], envió comunicado a **VIRGIN** mediante el cual solicitó la apertura de la numeración 800-0 asignada a **SSC** por la CRC mediante Resolución CRT No. 2022 de 2008[10]. Conforme lo expone **SSC**, **VIRGIN** hasta el momento no ha dado respuesta alguna a la solicitud mencionada.

En esta línea, **SSC** enuncia que, por medio de su silencio, **VIRGIN** se niega a dar apertura a la numeración 800-0 asignada por la CRC mediante Resolución CRT No. 2022 de 2008 y solicita que **VIRGIN** proceda con la apertura de la numeración 800-0 asignada por la CRC.

2.2. ARGUMENTOS EXPUESTOS POR VIRGIN

VIRGIN presenta una aclaración preliminar, y señala que debe tenerse presente que es un hecho notorio tanto para la CRC, como para **SSC**, que además de constar en un Registro Público y en el Registro TIC que **VIRGIN** es un Operador Móvil Virtual de Comunicaciones, que no cuenta con redes de infraestructura propias y por tanto es un imposible técnico y jurídico adelantar un trámite administrativo para la fijación de condiciones de acceso, uso e interconexión.

Así mismo, **VIRGIN** señala que al ser "*Operador Móvil Virtual - OMV, un proveedor que no cuenta con permiso para uso de espectro radioeléctrico, presta los servicios de comunicaciones móviles al público a través de la red de uno o más Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones; así las cosas, los OMV tienen derecho legal a proveer a terceros servicios soportados en redes de terceros, en virtud de la libertad de entrada o la habilitación general señala en el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009.*"

No obstante, aclara **VIRGIN** que la CRC tiene competencia legal para dirimir controversias entre proveedores como **VIRGIN** y **SSC** con fundamento en el artículo 22, numeral 9 y en el Título V, artículos 41 y siguientes de la Ley 1341 de 2009, y que por ello la controversia "*planteada debe acotarse y limitarse a la* ***APERTURA DE LA NUMERACIÓN 01800 (018000196000 AL 018000196099) ASIGNADA A SISTEMAS SATELITALES DE COLOMBIA S.A., E.S.P. POR MEDIO DE LA RESOLUCIÓN 2022 DE 2008***".

Respecto de la controversia planteada **VIRGIN** argumenta que sí ha dado respuesta a las solicitudes de **SSC**; en su primera comunicación le indicó que luego de hacer la respectiva verificación efectivamente encontró que mediante la Resolución CRT 2022 de 2008, se le asignaron 100 números a **SCC** y en la segunda y última comunicación **VIRGIN** ratifica que realizaron pruebas específicas y fue comprobado que aún se presentan irregularidades, y concluye que "*VIRGIN NO tiene la obligación LEGAL NI REGULATORIA de habilitar el multiacceso de Larga Distancia en la modalidad PREPAGO*".

VIRGIN, indica que la numeración de **SSC** tiene como finalidad exclusiva marcar destinos de larga distancia e identifica que al realizar la marcación hacia el número 018000196008 se encontró que el sistema IVR que se activa al hacer tal marcación, ofrece el servicio de Larga Distancia; seguido de lo cual señala y transcribe apartes de la Resolución CRC 5050 de 2016 y de la Resolución CRC 5111 de 2017 en lo pertinente a la libre elección del proveedor de servicios de larga distancia y manifiesta que "*el sistema de multiacceso de Larga Distancia, es un derecho de los usuarios, ante el cual todo operador que preste el servicio de larga distancia está obligado a implementar, para que los usuarios hagan uso de su derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de servicios de larga distancia, y que los usuarios de servicios de telefonía móvil bajo la modalidad prepago (NDT) tienen derecho a acceder a cualquiera de los proveedores de larga distancia internacional en iguales condiciones a través del sistema multiacceso*".

[9] Expediente No. 3000-86-39. Folio 3.
[10] Expediente No. 3000-86-39. Folios 4 y 5.

Por lo anterior, reitera que dicha obligación no es actualmente exigible para operación de teléfonos públicos y de tarjetas prepago o modalidad prepago, por lo que **VIRGIN** en su calidad de OMV no está en la actualidad obligado a tener implementado el sistema multiacceso de LD.

Ahora bien, **VIRGIN** afirma que "*SSC conoce y es consciente de que no puede usar el 018000 de cobro revertido con un OMV para el acceso a larga distancia*", lo anterior lo sustenta en que **SSC** en comunicación de fecha 14 de diciembre de 2018, dirigida a la CRC con ocasión de la propuesta regulatoria "*Revisión del Esquema de Remuneración del Servicio de Voz Fija a Nivel Minorista y Mayorista", indaga cómo será el cobro revertido con Operadores Móviles Virtuales, lo cual refleja su conocimiento de que el 01800 revertido no puede aperturarse porque el OMV no tiene red de acceso y mucho menos para la prestación de servicios Larga Distancia*"[11].

Resulta relevante para **VIRGIN**, señalar que Colombia Telecomunicaciones presentó el 21 de diciembre de 2018, denuncia ante la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, contra **SSC** por la presunta provisión de redes y servicios de telecomunicaciones en forma distinta a lo previsto en la Ley, y por el incumplimiento al régimen de acceso, uso e interconexión, hechos similares a los relatados por **VIRGIN** y que hacen parte en el acápite de pruebas.

En su oferta final, **VIRGIN** manifiesta que, desde su punto de vista, no puede acceder a la apertura de la numeración 018000 a **SSC**, por cuanto la misma es usada para acceder al servicio de LDI y esta obligación no está asignada a los usuarios en modalidad PREPAGO como son todos los de **VIRGIN**.

Señala que sus usuarios hacen uso de las facilidades de Colombia Telecomunicaciones para enrutar las llamadas de LDI por ser ese proveedor el operador real o proveedor de infraestructura de red de **VIRGIN**.

Reitera que no se puede hablar de condiciones de acceso, uso ni interconexión ya que **VIRGIN** en su calidad de OMV alojado en la red de Colombia Telecomunicaciones (OMR) no tiene la posibilidad de realizar conexiones con terceros sin la intermediación de su Operador Móvil de Red - OMR ya que **VIRGIN** no es el proveedor de la red de acceso.

Finalmente, **VIRGIN** solicita a la CRC la citación de Colombia Telecomunicaciones en los términos del artículo 37 del CPACA, a fin de comunicarle la existencia de la actuación administrativa, el objeto y peticionario, para que pueda constituirse como parte y hacer valer sus derechos como operador de LDI en una relación como OMR de **VIRGIN**.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. Consideración preliminar - Verificación de requisitos de forma y procedibilidad.

Antes de entrar a considerar de fondo los argumentos planteados por las partes involucradas en la presente controversia, esta Comisión debe constatar si la solicitud presentada por **SSC** cumple o no con los requisitos de forma y procedibilidad para el trámite contemplado en el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009, esto es: ***i)*** solicitud escrita; ***ii)*** manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo; ***iii)*** indicación expresa de los puntos de divergencia, así como los puntos en los que exista 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 la fecha de la presentación de la solicitud con los requisitos establecidos en la regulación que sobre el particular expida la CRC.

Al respecto, es de mencionar que **SSC** presentó de manera escrita su solicitud de solución de controversia el 16 de enero de 2019 mediante el radicado 2019300088, y en dicho documento manifestó la imposibilidad de llegar a un acuerdo con **VIRGIN,** respecto del objeto de la controversia[12], señaló los puntos de acuerdo y de divergencia[13], presentó su oferta final y manifestó la acreditación del periodo de negociación directa a través de la comunicación enviada

[11] Expediente Administrativo 3000-86-39. Folio 21
[12] Expediente administrativo 3000-86-39, folio 2.
[13] Expediente administrativo 3000-86-39, folio 2.

a **VIRGIN** donde se evidencia la falta de acuerdo entre las partes y señala que "*han pasado más de 30 días calendario desde que SSC presentó la solicitud a VIRGIN para que se realice la apertura de la numeración 800-0 asignada a SSC por la CRC mediante resolución 2022 de 2008*". En efecto, la solicitud fue presentada por **SSC** a **VIRGIN** el 21 de noviembre de 2018 y la solicitud de solución de controversias fue radicada ante la CRC el 16 de enero de 2019, es decir 56 días después de haber acudido a **VIRGIN** para desatar directamente la controversia.

3.2. SOBRE EL ASUNTO EN CONTROVERSIA

Ahora bien, tal y como se mencionó anteriormente, una vez verificados los requisitos de procedibilidad que exige el artículo 43 de la Ley 1341 de 2009 para el trámite de la presente actuación administrativa y, revisados los argumentos expuestos tanto por **SSC** como por **VIRGIN**, se identifica claramente que el conflicto radica en la obligación de **VIRGIN** como OMV de dar apertura a la numeración de cobro revertido asignada a **SSC**. El análisis del asunto en controversia implica la revisión de: (i) la obligación de interconexión y las condiciones en que un OMV debe dar apertura a la numeración y (ii) la naturaleza y los aspectos generales en relación con la remuneración para el servicio de cobro revertido (01800).

3.2.1. SOBRE LA OBLIGACIÓN DE INTERCONEXIÓN Y LAS CONDICIONES EN QUE UN OMV DA APERTURA DE NUMERACIÓN -

Inicialmente, con el fin de abordar los asuntos en controversia, vale la pena recordar que dentro de las obligaciones que ostentan los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en el marco de la provisión de la interconexión, se encuentra implícita la de permitir el uso de los recursos de numeración asignados al proveedor con el cual se encuentran interconectados.

Es así como el régimen de Acceso, Uso e Interconexión contenido en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, en su artículo 4.1.1.3. establece dentro de los principios y obligaciones del acceso y de la interconexión, entre otros, los de eficiencia y no restricción, según los cuales los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones "*(...) deben proveer el acceso y la interconexión a otros proveedores en condiciones eficientes en términos de oportunidad, recursos, especificaciones técnicas, entre otros*" y "*(...) <u>se abstendrán de imponer restricciones a cualquier servicio de telecomunicaciones</u>, aplicación o contenido de otros proveedores, salvo aquellos casos que por disposición legal, reglamentaria, o regulatorio éstos estén prohibidos o restringidos*". (SFT)

Por lo anterior, es claro que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones solamente pueden restringir los servicios de telecomunicaciones salvo aquellos casos que, por disposición legal, reglamentaria, o regulatorio éstos estén prohibidos o restringidos. En este sentido, no pueden oponerse a la apertura de recursos de identificación como lo es la numeración usada para la prestación del servicio de cobro revertido.

Así las cosas, en tanto que **SSC** y **VIRGIN** se encuentran sujetos a la regulación expedida por la CRC, dichos proveedores se encuentran sometidos al cumplimiento de las disposiciones regulatorias que la misma expida, lo cual implica que ambos proveedores deben garantizar, en lo que corresponda a cada uno de ellos, la condiciones técnicas y económicas requeridas para que la interconexión cumpla con los criterios que se encuentran definidos en la Ley y la regulación.

Sobre el particular, y conforme a lo manifestado por **VIRGIN** para negar la apertura de numeración asignada a **SSC,** menciona que "*(...) un operador Móvil Virtual – OMV-, como lo es VIRGIN, es el proveedor de Servicios de Telecomunicaciones que no cuenta con permiso para el uso de espectro radioeléctrico, motivo por el cual presta servicios de comunicaciones móviles al público a través de la red de uno o más proveedores de telecomunicaciones.*"

Adicionalmente, sostiene que "*(...) los OMV tienen el derecho legal a proveer a terceros servicios de telecomunicaciones soportados en redes de terceros, en virtud de la libertad de entrada o la habilitación general prevista en el artículo 10 de la Ley 1341 de 2009*".

Para abordar el siguiente tema, es necesario precisar las condiciones de acceso que deben ser cumplidas por parte de los Operadores Móviles Virtuales, es así como con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 4807 de 2015, la CRC en el documento soporte indicó "(...) *de la misma*

forma, en virtud de la mencionada habilitación general, la regulación considera que un OMV se constituye y ostenta la calidad de PRST por el hecho de proveer servicios de comunicaciones al público en general, sin que sea relevante entrar a considerar si posee o no una red propia, si su infraestructura de red es apta para ofrecer condiciones de interconexión a otros PRST, o si sus servicios son prestados al público a través del acceso a la red de un tercero con el cual ha celebrado un acuerdo de carácter mayorista. Indistintamente, un OMV, independientemente del nivel de su infraestructura, o de si se ha constituido como agregador –MVNA-, adquiere con su registro PRST todos los derechos y obligaciones de acceso y/o interconexión que incorpora la Resolución CRC 3101 de 2011".

De acuerdo con lo anterior, es claro que un OMV, sin importar los elementos de red propios para la prestación del servicio, en su calidad de proveedor de redes y servicios deberá cumplir con las obligaciones de acceso y/o interconexión ya sea a través de medios propios o de los acuerdos que suscriba con el tercero en que se soporta para la prestación de los servicios de comunicaciones.

En esta línea, la CRC realizó una revisión del Contrato No. C-1108-11 donde se encuentran todas las condiciones técnicas, comerciales y jurídicas definidas entre **VIRGIN** y Colombia Telecomunicaciones para la prestación de los servicios bajo la figura de OMV[14], lo anterior con el fin de determinar el manejo que hacen las partes respecto de los enrutamientos y aperturas de numeración en general y del 01800 en particular.

En esta línea, a partir de lo ya mencionado sobre los principios de la interconexión establecidos en la regulación en relación con las obligaciones de los OMV frente al cumplimiento del régimen de acceso e interconexión en su calidad de PRST, así como lo dispuesto en el Artículo 6.1.8.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, referente a que los operadores de telecomunicaciones deberán habilitar la numeración de servicios a los operadores que así lo soliciten, para el caso que nos ocupa la numeración asignada a **SSC** contempla una obligación atada al concepto de interconexión mismo y, en este sentido, **VIRGIN** deberá adelantar, frente al OMR, las acciones necesarias para realizar la apertura de la numeración a través del Comité Mixto de Acceso, conforme al artículo 4.13.3.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la cláusula vigésima séptima del contrato No. C-1108-11, mediante la cual se acuerda que las partes vigilaran el desarrollo de la relación de acceso y los asuntos que surjan de la ejecución del mismo.

En efecto, de la revisión mencionada se identificó que se encuentran elementos que permiten evidenciar que bajo las condiciones plasmadas en el acuerdo no hay restricción alguna que impida que Colombia Telecomunicaciones realice la activación de numeración de cobro revertido. Es así que dentro del Anexo Técnico del contrato suscrito entre las partes se observa que la activación de numeración en la red y su enrutamiento está a cargo de Colombia Telecomunicaciones de acuerdo con la información que le provea **VIRGIN** a través de una plataforma de control de llamadas (TASADOR[15]) haciendo uso del protocolo CAMEL. En este sentido, se observa que una vez Colombia Telecomunicaciones programa la numeración en su red, **VIRGIN** tendrá el control de todas las llamadas que originen sus usuarios a través de la información que provea su "Tasador" a Colombia Telecomunicaciones, donde éste último deberá realizar los correspondientes enrutamientos.

Con fundamento en lo anterior y bajo el entendido que Colombia Telecomunicaciones debe realizar la programación en su red para dar apertura a la numeración 01800, se determinará un plazo máximo de 30 días para que **VIRGIN** adelante las acciones necesarias a través del CMI y realice las adecuaciones al interior de su red para la efectiva apertura de la numeración asignada a **SSC.**

3.2.2 SOBRE LA NATURALEZA Y LOS ASPECTOS GENERALES EN RELACIÓN CON LA REMUNERACIÓN PARA EL SERVICIO DE COBRO REVERTIDO (01800).

Aclarada la obligación de dar apertura a la numeración 01800, para efectos de atender integralmente la controversia presentada entre las partes, la cual está compuesta tanto por la petición de **SSC** como por lo expuesto por **VIRGIN** en la respuesta al traslado, debe la CRC hacer

[14] El contrato y sus modificaciones fueron tomados a partir de la información reportada en el Literal A del Formato 3.4 del Capítulo 2 del TÍTULO REPORTES DE INFORMACIÓN de la Resolución CRC 5050 de 2016

[15] SCP (Service Control Point)

referencia de manera general a la naturaleza de la numeración 01800 y la remuneración asociada a la misma.

Así, como se ha mencionado a lo largo del presente acto administrativo, la CRC, asignó a **SSC** mediante Resolución CRT 2022 de 2008, un bloque de cien (100) números para la prestación del servicio de cobro revertido de acuerdo con la estructura del número nacional NDC de servicios 800 de conformidad con el Decreto 25 de 2002, compilado hoy en el Decreto 1078 del 2015.

Es importante tener presente lo que la normatividad establece en relación con las particularidades de la numeración para servicios, es así como el Artículo 2.2.12.2. del Decreto 1078 de 2015, nos ilustra de la siguiente manera:

> ***"Artículo 2.2.12.2.1.13. Numeración para servicios.*** *La numeración para servicios la constituye el conjunto de los números nacionales (significativos) conformados por indicativos nacionales de destino, asociados a categorías de servicios tales como cobro revertido, tarifa con prima y las demás que la Comisión de Regulación de Comunicaciones y la Unión internacional de Telecomunicaciones incluyan en el futuro y que por sus características no correspondan a ninguna de las categorías anteriores.*
>
> *El código 800 se define para los servicios de cobro revertido automático, lo que permite incorporar dichos números dentro del esquema internacional definido en la recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT-T E.169 "Universal International Freephone Number (UIFN)". (Decreto 25 de 2002, art. 28)".*

Ahora bien, el artículo 6.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 define, entre otros, que la numeración usada para los servicios de cobro revertido tiene una significancia nacional, es decir, que los usuarios pueden acceder a ésta desde cualquier punto del territorio nacional. El esquema de marcación es el siguiente:

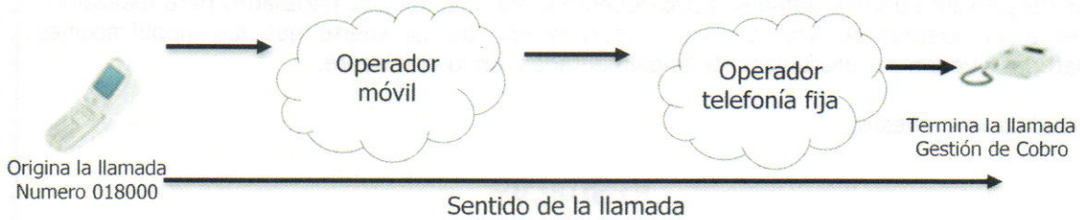
Tabla 1. Esquema de marcación para llamadas de cobro revertido

Prefijo universal de acceso	Indicativo nacional de destino – NDC
01	**800**

Fuente: Elaboración propia

Así las cosas, la naturaleza del servicio de cobro revertido tiene como fin definir que el que realiza el pago de la llamada no es el usuario que la origina si no el usuario que la recibe. En esta línea el esquema de una llamada de cobro revertido se puede representar con la ilustración de la siguiente gráfica:

Gráfica 1. llamadas en un ambiente de cobro revertido



Fuente: Elaboración propia

En términos de remuneración, el costo para el servicio de cobro revertido es asumido por la persona natural o jurídica que contrata el número y presta un servicio a través de él. En consecuencia, el esquema de remuneración que aplica a los demás servicios de voz, en el que el usuario que origina la llamada es quien asume el costo de la llamada, no aplica para este tipo de llamadas.

Ahora bien, dado el alcance y la naturaleza del servicio de cobro revertido, en relación con lo expuesto por **VIRGIN** respecto a que los servicios que presta **SSC** a través del 018000 son servicios de LD, donde se requiere el uso del multiacceso al cual no está obligado **VIRGIN** por prestar los servicios en modalidad prepago, es necesario aclarar que dos servicios, esto es, el acceso a los servicios de telecomunicaciones mediante el uso de cobro revertido y el servicio de

larga distancia a través del multiacceso, no tienen relación alguna, dado que el sistema de multiacceso por definición[16] es el mecanismo de acceso de los usuarios a los operadores de TPBCLD en virtud del cual el usuario escoge uno de los operadores marcando un código de operador que lo identifica, para que le curse cada llamada, lo cual implica un cobro al usuario, diferente al servicio de cobro revertido en el que paga es el destinatario de la llamada. En este sentido, los códigos usados para acceder al multiacceso tienen la función de brindar a los usuarios un mecanismo idóneo para identificar oferentes de servicios de larga distancia, de tal manera que los usuarios puedan acceder a sus servicios a través de la marcación llamada a llamada. Ahora bien, el artículo 6.1.13.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece la estructura de marcación requerida para acceder al sistema de multiacceso en larga distancia nacional e internacional necesaria para las redes con accesos fijos y móviles.

Por su parte, como antes se anotó, en el acceso a servicios de telecomunicaciones mediante el uso de numeración de cobro revertido, el usuario que realiza la llamada no deberá contar con ningún saldo para poder establecer la comunicación, dado que es el receptor de la llamada el que realizará el pago correspondiente y donde es obligación del proveedor que origina la llamada entregar ésta al asignatario del 01800 y de éste último enrutarla a la plataforma tecnológica que facilita la atención de las llamadas de cobro revertido.

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar la diferencia entre el servicio de multiacceso y el servicio de cobro revertido, en relación con la naturaleza y estructura de cada uno, como en la forma en que los usuarios acceden a éstos, dado que en ningún momento se hace uso del código de larga distancia dentro de un ambiente de marcación de cobro revertido. Por lo anterior, no es cierto que **VIRGIN** no tenga la obligación de dar apertura a la numeración asignada a **SSC** por motivo de la Resolución CRT 2022 de 2008 por deberse a una implementación del sistema de multiacceso.

De otra parte y dado que **VIRGIN** alude un presunto incumplimiento de la Ley 1341 de 2009, así como un presunto fraude por parte de **SSC,** está Comisión remitirá copia del expediente administrativo 3000-86-39 a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Fiscalía General de la Nación, para que dentro del marco de sus competencias determinen la existencia del presunto incumplimiento y del presunto fraude.

Finalmente, debe tenerse en cuenta que las condiciones de remuneración y utilización de la numeración 01800 estarán afectas a las decisiones regulatorias de carácter general que sobre el particular adopte la CRC. Si bien resulta evidente que la regulación general vigente tiene la virtud de modificar las condiciones de acceso, uso e interconexión, esta aclaración, resulta pertinente en la medida en que actualmente la CRC se encuentra analizando en el proyecto "REVISIÓN DEL ESQUEMA DE REMUNERACIÓN DEL SERVICIO DE VOZ FIJA A NIVEL MINORISTA Y MAYORISTA", la responsabilidad de este tipo de llamadas y el flujo de pagos asociadas a las mismas, por lo que partes del presente trámite administrativo deberán tomar las medidas necesarias para realizar los ajustes a su relación de acceso, uso e interconexión de tal suerte que las modificaciones regulatorias puedan ser efectivamente implementadas en lo pertinente.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. VIRGIN MOBILE COLOMBIA SAS, en un plazo no mayor a 30 días, deberá realizar las acciones pertinentes para la apertura de numeración asignada a **SISTEMAS SATELITALES COLOMBIA S.A. E.S.P**. por la CRC mediante la Resolución CRT 2022 de 2008, conforme a la parte considerativa del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Remitir copia del expediente administrativo No. 3000-86-39 a la Dirección de Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para su información y fines pertinentes.

ARTÍCULO 3. Remitir copia del expediente administrativo No. 3000-86-39 a la Fiscalía General de la Nación, para su información y fines pertinentes.

[16] Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente Resolución a los representantes legales de **SISTEMAS SATELITALES COLOMBIA S.A. E.S.P.** y **VIRGIN MOBILE COLOMBIA SAS.,** o a quiénes 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 19 JUL 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

RAFAEL PUYANA
Presidente

CARLOS LUGO SILVA
Director Ejecutivo

Proyecto 3000-86-39

S.C. 10/07/2019 Acta 375
C.C. 27/06/2019 Acta 1213

Revisado por: Lina María Duque del Vecchio - Coordinadora de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias
Elaborado por: Luz Mireya Garzón Sánchez y Julián Farias