



RESOLUCIÓN No. **6788** DE 2022

*"Por la cual se asigna un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada - #ABB a **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP**"*

## **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 los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como los artículos 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015 y la Resolución CRC 5050 de 2016, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 17 de abril de 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) expidió la Resolución CRC 5968 de 2020 *"Por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, se da cumplimiento al artículo 7 del Decreto 555 de 2020 y se dictan otras disposiciones"*, con el propósito de estructurar un modelo de administración de recursos de identificación genérico, aplicable tanto a los recursos actuales como a los futuros recursos que pudiera administrar la CRC, tomando como base las buenas prácticas que se han venido aplicando en el país durante los últimos años, así como, las buenas prácticas internacionales sobre la materia, de tal manera que se estableciera una forma de administración transparente que garantizara la disponibilidad de estos recursos, que por su naturaleza son escasos, a partir de la incorporación en la regulación de criterios de eficiencia en su asignación y uso.

En el marco de la elaboración del mencionado régimen, la CRC consideró procedente modificar la atribución del rango de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB comprendido entre el #100 y el #199, y destinarlo a la libre asignación.

En adición a lo anterior, y en aras de propender por un uso eficiente del recurso escaso y de facilitar el posicionamiento de estos números de fácil marcación y recordación por parte del usuario, en desarrollo del proyecto regulatorio que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 5968 de 2020, la CRC identificó la necesidad de establecer un mecanismo a través del cual las personas jurídicas interesadas en utilizar la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB para proveer servicios de carácter comercial o interés general, pudieran utilizar un único número de su interés en todos los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones-PRST, previa realización de los respectivos acuerdos comerciales y de la autorización de la CRC.

En este orden de ideas, la CRC identificó que el hecho de asignar un único número para el acceso a los servicios suplementarios bajo el esquema de marcación #ABB por persona jurídica, permitiría el uso eficiente de dicho recurso escaso, definiría una identificación unívoca por empresa, permitiría mayor cobertura y eliminaría el acaparamiento de números. Adicionalmente, se estableció la

necesidad de definir una etapa de transición con el fin de formalizar el uso de aquellos números que venían siendo utilizados con anterioridad a la expedición de la norma, y para que aquellas personas jurídicas que se encontraran usando múltiples #ABB en los distintos PRST, migraran a un único número en todos ellos, para lo cual los operadores remitieron la información de los #ABB que diferentes personas jurídicas estaban utilizando.

Partiendo de la anterior información, esta Comisión identificó aquellos números que podían ser asignados, dentro de los cuales se encuentra el **#267** para **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP** identificada con el NIT. **830022032-1**.

## **2. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

### **2.1. Competencia**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, 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".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*"<sup>13</sup>, establece que la CRC "*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*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de ese plan.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, 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 CRC, y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

Finalmente, es necesario mencionar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes de la Comisión, las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC.

### **2.2. Sobre el marco normativo para el servicio suplementario de marcación abreviada esquema #ABB**

<sup>13</sup> Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo I del Título 12 de Decreto 1078 de 2015

El artículo 2.2.12.2.1.3. del Decreto 1078 del 2015 señala que la CRC puede definir la numeración que hace uso de los símbolos \* y #, destinada a facilitar el control de los servicios suplementarios. Bajo este entendido, en la Resolución CRC 5050 de 2016, se encuentran contenidas las reglas para la gestión, criterios de uso eficiente, asignación, devolución y recuperación de los recursos de identificación, incluido el #ABB.

La mencionada resolución determina que pueden ser asignatarios de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, las personas jurídicas que soliciten a los PRST la utilización de dichos números para soportar sus actividades comerciales o de interés general y, por lo tanto, tienen el derecho de habilitar un único número en todos los PRST previa celebración de los respectivos acuerdos comerciales con los proveedores de su preferencia.

Según el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, a efectos de solicitar numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya, una información específica con el fin de aportar los elementos suficientes para verificar el cumplimiento de requisitos.

Ahora bien, en aras de promover el uso eficiente del recurso de identificación objeto de asignación, es necesario mencionar que el artículo 6.10.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los criterios de uso eficiente de este tipo de numeración, y el artículo 6.10.3.2. de la misma resolución señala las causales de recuperación contempladas.

En la misma línea, se recuerda que es obligación de los PRST presentar el Formato T.5.8 "PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB", dado el caso que cuenten con la programación y el enrutamiento del #ABB activo en su red, y no se encuentren relacionados en el presente acto administrativo. Lo anterior, con el fin de poder proceder con la actualización del directorio #ABB con todos aquellos PRST que cuenten con enrutamientos activos del recurso objeto de asignación.

Finalmente, la CRC expidió la Circular CRC 127 de 2020 "Atribuciones de los recursos de identificación administrados por la CRC", en virtud de la cual, definió que el rango de numeración del servicio suplementario de marcación abreviada esquema #ABB disponible para la identificación de servicios comerciales o de interés general, estaría entre #100 a #999.

### **2.3. Sobre la asignación específica**

En el caso específico de la presente asignación, la información del uso del recurso de identificación fue remitida a la CRC por **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COMCEL y TIGO**, asociada con el servicio ofrecido a **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP**, por lo que se especificó que **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP** utilizaba el #267. A partir de lo anterior, la CRC verificó que el #267 se encontraba registrado dentro del listado de números en uso con anterioridad a la expedición de la Resolución CRC 5968 de 2020, y que por consiguiente el mismo se encontraba en estado "Preasignado" o "Reservado" en el directorio #ABB dispuesto en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación -SIGRI.

Adicionalmente, es necesario mencionar que el #267 fue reportado en uso por una razón social distinta a MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP, sin embargo, dado que en el reporte de tráfico remitido por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - PRST a la CRC se registró un mayor tráfico para MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP, esta Comisión, en línea con las disposiciones de la Resolución CRC 5968 de 2020, y bajo el propósito de generar la menor afectación para los usuarios en la transición del modelo de administración de este recurso de identificación, consideró viable la asignación del # 267 a MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP y solicitar a la otra razón social que hacía uso del #267 realizar el trámite correspondiente para migrar su operación a otro #ABB disponible.

Por lo anterior, la Comisión considera viable proceder con la asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada solicitado por parte de **COMCEL y TIGO** para **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP** identificada con NIT. **830022032-1**.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

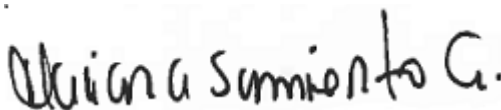
**ARTÍCULO 1.** Asignar a **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP** un #ABB para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada, de conformidad con lo descrito en la parte considerativa del presente acto administrativo y, en concordancia con las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre la materia, así:

- #ABB asignado: **#267**
- Número de identificación tributaria del asignatario: **830022032-1**
- Propósito del #ABB: **Línea de asistencia al cliente y atención al usuario.**
- Proveedores que enrutan el #ABB: **COMCEL y TIGO**
- Cobertura: **NACIONAL**

**ARTÍCULO 2.** Notificar por medios electrónicos la presente resolución a los Representantes Legales de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S P.**, respectivamente, así como, al Representante Legal de **MAPFRE ASISTENCIA COMPAÑIA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROSS A OFI DE REPRESENTACION EP**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá, D.C., a los

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Trámite ID: 2702  
Proyectado por: Andrés Forero - Juan Diego Loaiza  
Revisado por: Adriana Barbosa