



RESOLUCIÓN No. **7125** DE 2023

*“Por la cual se autoriza la transferencia de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB solicitada por **MULTIENLACE S.A.S.** y se asigna a la sociedad **COMWARE S.A.**”*

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

En ejercicio de sus facultades legales, 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, el Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 6789 de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) le asignó un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada **#289** a **MULTIENLACE S.A.S.** identificada con NIT. 811.008.963-6, con una cobertura del servicio a nivel nacional.

Mediante la comunicación con radicado 2023700737 del 19 de enero de 2023 **MULTIENLACE S.A.S.** presentó una comunicación que señalaba lo siguiente: *“(...) nos permitimos notificar que la empresa **MULTIENLACE S.A.S.** con Nit 811.008.963-6, cede el código corto #289, activado con los proveedores **COMCEL (Claro)**, **Colombia Móvil (TIGO)** y **Colombia telecomunicaciones (Movistar)** y que a la fecha se encuentra a paz y salvo, a la sociedad **UNIÓN TEMPORAL INNCONTACT**, identificada con NIT No. 901.664.431-9(...)”.*

Revisada la comunicación, mediante comunicación con radicado de salida 2023501722 del 25 de enero de 2023, la CRC de conformidad al artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 le aclaró a dicha empresa que los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta comercialización, así como, no pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando la CRC lo autorice de forma expresa, de oficio o a solicitud de parte.

Con el propósito de proceder al trámite de transferencia, la CRC requirió a **MULTIENLACE S.A.S.** para que completara su solicitud allegando la siguiente información: **(i)** modificación de todas las referencias de “código corto” plasmadas en los documentos allegados, lo anterior por cuanto la transferencia que se previa realizar se ajustaba para un número para el acceso al servicio

suplementario de marcación abreviada #ABB y no un código corto; **(ii)** documento de constitución o existencia de la "sociedad" **UNION TEMPORAL INNCONTACT**, dado que, en concordancia con la Resolución CRC 5050 de 2016 sólo podrán ser asignatarios de #ABB las personas jurídicas que soliciten a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) la utilización de dichos números para soportar actividades de comerciales o de interés general; **(iii)** copia de los acuerdos comerciales suscritos con los PRST con los que la **UNION TEMPORAL INNCONTACT** soportaría el servicio a través del **#289**; **(iv)** justificación y propósito del #ABB objeto de cesión o transferencia; **(v)** cronograma de implementación para la puesta en marcha del #ABB objeto transferencia; y, **(vi)** nombre y código DANE de los municipios que harán parte de la cobertura del servicio objeto de transferencia.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2023801679 del 1 de febrero de 2023, **MULTIENLACE S.A.S** le remitió a la CRC la información solicitada.

Posteriormente, revisada la información aportada por **MULTIENLACE S.A.S.**, a través del radicado de salida número 2023503165 del 10 de febrero de 2023, la CRC le requirió a dicha empresa que complementara su solicitud allegando la siguiente información: **(i)** copia de los acuerdos comerciales suscritos entre **INNOVA TECH IT S.A.** y, el o los PRST en los que se se soportaría el servicio del numeral #ABB - #289.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2023802364 del 13 de febrero de 2023, **MULTIENLACE S.A.S.** le remitió a la CRC la información solicitada para dar continuidad al trámite de transferencia del número para el acceso al servicio de marcación abreviada #ABB -#289.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el radicado de salida número 2023504077 del 23 de febrero de 2023, la CRC le solicitó a **MULTIENLACE S.A.S.** que complementara su solicitud allegando la siguiente información: **(i)** aclaración respecto a quien sería la futura asignataria del #ABB #289, lo anterior por cuanto en los documentos presentados se señalaron indistintamente como futura asignataria a: **UNION TEMPORAL INNCONTACT**, **INNOVA TECH IT S.A.** y **COMWARE S.A.** no siendo claro la empresa cesionaria que implementaría los servicios del #ABB #289.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2023803977 del 15 de marzo de 2023, **MULTIENLACE S.A.S.** le remitió a la CRC la información solicitada para dar continuidad al trámite de transferencia del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB #289 e indico la futura asignataria del #ABB objeto de transferencia a **COMWARE S.A.**

Revisada la información aportada, mediante comunicación radicada bajo el número 2023506751 del 30 de marzo de 2023, la CRC le solicitó a **MULTIENLACE S.A.S.** que complementara su solicitud allegando la siguiente información: **(i)** cronograma que contemplara las etapas correspondientes a la puesta en marcha del número de marcación abreviada **#289** con cada uno de los PRST con los que la nueva asignataria suscribe un acuerdo comercial para soportar dichos servicios; **(ii)** copia de los acuerdos comerciales suscritos por parte de la futura asignataria y los PRST en los que se previa implementar los servicios del número de marcación abreviada **#289**. Lo anterior por cuanto, si bien se aportaron diferentes documentos que hacían referencia a los acuerdos comerciales suscritos, dichos documentos no se encontraban suscritos por parte de los PRST señalados en la información allegada.

En atención a la solicitud, mediante comunicación con radicado bajo el número 2023805265 del 12 de abril de 2023, **MULTIENLACE S.A.S.** le remitió a la CRC la información solicitada.

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 2redes 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", 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 la administración mencionada comprende las modificaciones 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 este. 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 presenten las condiciones que determine la CRC y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

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

2.2. Marco normativo para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB

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.

Así, dicha 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 Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) la utilización de dichos números para soportar sus actividades comerciales o de interés general y, por lo tanto, tendrán 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, la siguiente información: (i) Razón Social, NIT y nombre del representante legal de la persona jurídica a la cual se asignará el recurso. (ii) Acuerdo comercial suscrito entre el futuro asignatario y el PRST que remite la solicitud de asignación. (iii) Dos (2) sugerencias de número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB a ser asignado, según disponibilidad en el SIGRI. (iv) Justificación y propósito del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB solicitado. (v) Cronograma de puesta en marcha del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB, el cual no puede superar los seis (6) meses. (vi) Nombre y código DANE de los municipios que harán parte de la cobertura del servicio. (vii) Informar los números telefónicos (fijos o móviles) a los cuales deberán ser enrutadas las llamadas.

Por su parte, 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.

Adicionalmente, es obligación de los PRST, entre otras, presentar el Formato T.5.8 "PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB", dentro de los quince (15) días posteriores a la programación de un nuevo número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB al interior de sus redes, o hasta quince (15) días posteriores a la modificación de alguno de los parámetros descritos en el formato mencionado, en un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB previamente programado.

Aunado a lo anterior, 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.

Finalmente, el numeral 6.1.1.6.3 del artículo 6.1.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los recursos de identificación solo pueden ser cedidos o transferidos cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.

2.3. Del análisis de la solicitud de transferencia

En relación con la solicitud de autorización de transferencia presentada por **MULTIENLACE S.A.S.** a favor de la sociedad **COMWARE S.A.** la Comisión procedió a revisar la información recibida a la luz de los parámetros establecidos en los artículos 6.10.2.1 y 6.10.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales recogen los requisitos y el procedimiento para la asignación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB. Así, evidenció lo siguiente:

1. La solicitud presentada cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 6.10.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. La sociedad **COMWARE S.A.** no cuenta con numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB previamente asignada.
3. La sociedad **COMWARE S.A.** presentó la justificación y propósito del #ABB objeto de transferencia.

Al cumplirse con los requisitos dispuestos en la regulación, para la CRC resulta procedente autorizar la transferencia del #ABB (#289) a **COMWARE S.A.** y, en consecuencia, procederá a asignar a dicha empresa el recurso de identificación mencionado, debe indicarse que, por tratarse de un recurso escaso, la CRC valida el cumplimiento de los requisitos por parte del nuevo asignatario.

En este sentido, verificado el cumplimiento de los requisitos correspondientes, la Comisión determinó la viabilidad de la transferencia del número de marcación abreviada **#289**, bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente por la sociedad **COMWARE S.A.** según las justificaciones y propósito mencionados en las comunicaciones con radicados 2023700737, 2023801679, 2023802364, 2023803977 y 2023805265. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento estricto por parte de la asignataria del recurso de identificación del uso, atribución, propósitos, destinación y demás obligaciones que la regulación vigente indica para este tipo de recurso escaso.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Autorizar la transferencia del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB, **#289**, solicitada por **MULTIENLACE S.A.S.** a favor de la sociedad **COMWARE S.A.**

ARTÍCULO 2. Asignar un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB para el uso de la sociedad **COMWARE S.A.** de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

#ABB	RAZÓN SOCIAL	NIT	DV	AMBITO
289	COMWARE S.A.	860.045.379	1	NACIONAL

PARÁGRAFO. La asignataria **COMWARE S.A** reemplaza para todos los efectos legales a **MULTIENLACE S.A.S.**, respecto de las obligaciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y las derivadas del uso, implementación y asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB asignado, debiendo informar a sus usuarios activos de la modificación en el responsable de la provisión de los servicios.

ARTÍCULO 3. Notificar la presente resolución a los Representantes Legales de **COMWARE S.A.** y de la sociedad **MULTIENLACE S.A.S.** o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), 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 26 días del mes de abril de 2023.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Rad. 2023700737, 2023801679, 2023802364, 2023803977 y 2023805265

Tramite ID: 2957

Proyectado por: Brayan Andrés Forero

Revisado por: Julián Farías