



RESOLUCIÓN No. **7133** DE 2023

*"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** respecto del proveedor **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**"*

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confiere el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante escrito del 10 de marzo de 2022, radicado bajo el número 2022803469, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC su intervención para dar solución al conflicto surgido con **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, relacionado con el contrato de acceso PCA y/o integrador tecnológico 8301149210317 suscrito entre las partes, para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS.

Analizada la solicitud presentada por **HABLAME**, y verificado preliminarmente el cumplimiento de los requisitos de forma y procedibilidad previstos en los artículos 42¹ y 43 de la Ley 1341 de 2009, la Directora Ejecutiva de esta Comisión inició la respectiva actuación administrativa de solución de controversias el 15 de marzo de 2022. Para el efecto, se fijó en lista la solicitud y se dio traslado al proveedor **COLOMBIA MÓVIL** bajo comunicación de radicado 2022507186 de la misma fecha para que, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación remitida, formulara sus observaciones, presentara y/o solicitara pruebas, y allegara su oferta final respecto de los puntos de divergencia alegados en el marco del conflicto. Así mismo, se comunicó de manera paralela el inicio del trámite al proveedor **HABLAME**.

Posteriormente, a través de comunicación remitida el 23 de marzo de 2022, bajo radicado 2022804101, **COLOMBIA MÓVIL** se pronunció sobre el escrito de solución de controversias y presentó su oferta final.

Mediante comunicaciones del 29 de marzo de 2022 con radicado de salida 2022508409, la Directora Ejecutiva de esta Comisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1341 de 2009, procedió a citar a **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** para la celebración de la audiencia de mediación correspondiente al trámite en curso, y fijó como fecha para la realización de dicha audiencia el día 7 de abril de 2022 a las 2:30 p.m.

¹ Modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019.

En la fecha programada, las partes participaron en la audiencia de mediación sin que se alcanzara un acuerdo directo sobre los asuntos tratados en la actuación administrativa, con lo cual se dio por concluida esa etapa.

El 8 de abril de 2022, mediante radicado 2022804942, **HABLAME** allegó un escrito mediante el cual expuso sus argumentos respecto de la oferta final de **COLOMBIA MÓVIL**.

Mediante auto de pruebas proferido el 8 de agosto de 2022², la Comisión ordenó la incorporación de los documentos aportados por **HABLAME** en la solicitud de solución de controversias del 10 marzo de 2022, radicada bajo el número 2022803469, así como la incorporación de los documentos aportados por **COLOMBIA MÓVIL** en su escrito de observaciones, radicado el 23 de marzo de 2022 bajo número 2022804101. De la misma manera, decretó de oficio requerir al proveedor **COLOMBIA MÓVIL** para que, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación del auto de pruebas, hiciera llegar la siguiente información:

- (i) Relación del tráfico por hora efectivamente cursado por **HABLAME** para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022 y que este correspondiera al conciliado entre las partes.
- (ii) Relación del tiempo de espera promedio por hora para los SMS remitidos por **HABLAME** que tuvieron que ser encolados por parte de **COLOMBIA MÓVIL** por sobrepasar la capacidad dispuesta para la relación de acceso, para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022.

A propósito del auto en mención, el 30 de agosto de 2022, a través de radicado 2022813030, **COLOMBIA MÓVIL** presentó un escrito a través del cual manifestó la imposibilidad de entregar la información requerida por la CRC.

Así mismo, mediante radicado 2022814210 del 17 de septiembre de 2022, **HABLAME**, aportó un documento denominado "*Proyecciones de tráfico remitidas a Colombia Móvil donde se evidencia la cantidad de mensajes de texto que rechaza Tigo al PCA HABLAME*", del cual se dio traslado a **COLOMBIA MÓVIL** a través del radicado 2022524170 del 26 de septiembre 2022.

De acuerdo con lo anterior, dentro del plazo otorgado, el 29 de septiembre de 2022, a través de escrito radicado bajo el número 2022815131, **COLOMBIA MÓVIL** presentó las consideraciones correspondientes respecto del documento aportado por **HABLAME**, y relacionó información técnica y comercial relevante catalogada como confidencial³ por **COLOMBIA MÓVIL**.

Mediante comunicación con número de radicado 2022817066 del 2 de noviembre de 2022, **COLOMBIA MÓVIL** reiteró lo expuesto en el oficio 2022815131 del 29 de septiembre de 2022, referido previamente.

De conformidad con lo previsto en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA y el artículo 46 de la Ley 1341 de 2009, la CRC expidió el auto de decreto pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022⁴, mediante cual ordenó la incorporación de los documentos aportados por **HABLAME**⁵ y **COLOMBIA MÓVIL**⁶.

En el mismo auto de pruebas, decretó de oficio requerir al proveedor **HABLAME** para que, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación del auto de pruebas, hiciera llegar la siguiente información:

- (i) Número de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios por hora cursados entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de diciembre de 2022, identificando: i) la totalidad de SMS originados por la red de **HABLAME** con destino a la red de **COLOMBIA MÓVIL**, ii) los mensajes efectivamente enviados sin encolamiento por la red de **COLOMBIA MÓVIL** a sus

² Aprobado por el Comité de Comisionados mediante acta No. 1369 del 29 de julio de 2022.

³ En el dicho documento se relaciona por parte de **COLOMBIA MÓVIL** información técnica y comercial relevante catalogada como confidencial, según lo anuncia en el oficio. Para lo cual la Comisión, realizó el desglose de la respectiva información y realizó la diligencia de exhibición de información confidencial a **HABLAME** el 23 de febrero de 2023.

⁴ Aprobado por el Comité de Comisionados mediante acta No. 1392 del 23 de diciembre de 2022.

⁵ Radicado 2022814210 del 17 de septiembre de 2022.

⁶ Radicado 2022815131 del 29 de septiembre de 2022.

usuarios, iii) los mensajes encolados por **COLOMBIA MÓVIL** y iv) los mensajes rechazados por la red de **COLOMBIA MÓVIL**. Adicionalmente se indicó que, en caso de tenerse implementado un sistema de encolamiento por parte de **HABLAME** para los mensajes con fines comerciales o publicitarios que son rechazados por la red de **COLOMBIA MÓVIL**, se especificara la cantidad de mensajes rechazados por **COLOMBIA MÓVIL**, v) cuántos son reenviados con éxito y vi) cuántos rechazados definitivamente.

- (ii) Número de mensajes cortos de texto (SMS) con fines diferentes a los comerciales o publicitarios por hora cursados entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de diciembre de 2022, identificando: i) la totalidad de SMS originados por la red de **HABLAME** con destino a la red de **COLOMBIA MÓVIL**, ii) los mensajes efectivamente enviados sin encolamiento por la red de **COLOMBIA MÓVIL** a sus usuarios, iii) los mensajes encolados por **COLOMBIA MÓVIL** y enviados posteriormente a los usuarios, y iv) los mensajes rechazados por la red de **COLOMBIA MÓVIL**. Se precisó que, en caso de tenerse implementado un sistema de encolamiento por parte de **HABLAME** para los mensajes con fines diferentes a los comerciales o publicitarios que son rechazados por la red de **COLOMBIA MÓVIL**, se especificara de la cantidad de mensajes rechazados por **COLOMBIA MÓVIL**, v) cuántos son reenviados con éxito y vi) cuántos rechazados definitivamente.
- (iii) Proyecciones de tráfico de SMS (MT y MO) que se pretenden cursar en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, para cada una de las solicitudes realizadas, esto es 80 TPS⁷ y acto seguido 180 TPS sustentando su proporcionalidad y cálculos de dimensionamiento, incluyendo una descripción de la metodología empleada.
- (iv) Indicar si **HABLAME** cuenta con un sistema de encolamiento de SMS al interior de su red para hacer el envío de los mensajes que recibe de sus clientes con destino a la red de **COLOMBIA MÓVIL** en los momentos en que se satura la relación de acceso. En caso afirmativo, indicar el tiempo promedio de encolamiento de los SMS por hora para el periodo comprendido entre el 1 y el 15 de mayo de 2022, tanto para los mensajes con fines comerciales o publicitarios como los mensajes con fines diferentes a estos.

De la misma manera, decretó de oficio requerir al proveedor **COLOMBIA MÓVIL** para que, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación del auto de pruebas, hiciera llegar la siguiente información:

- (i) Número de mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios por hora cursados entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de diciembre de 2022, identificando: i) la totalidad de SMS recibidos por **COLOMBIA MÓVIL** desde la red de **HABLAME**, ii) los mensajes efectivamente enviados sin encolamiento por la red de **COLOMBIA MÓVIL** a sus usuarios, iii) los mensajes encolados por **COLOMBIA MÓVIL** y enviados posteriormente, y iv) los mensajes rechazados o que no son finalmente enviados por la red de **COLOMBIA MÓVIL**.
- (ii) Número de mensajes cortos de texto (SMS) con fines diferentes a los comerciales o publicitarios por hora cursados entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** correspondientes al periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de diciembre de 2022, identificando: i) la totalidad de SMS recibidos por **COLOMBIA MÓVIL** desde la red de **HABLAME**, ii) los mensajes efectivamente enviados sin encolamiento por la red de **COLOMBIA MÓVIL** a sus usuarios, iii) los mensajes encolados por **COLOMBIA MÓVIL** y enviados posteriormente, y iv) los mensajes rechazados o que no son finalmente enviados por la red de **COLOMBIA MÓVIL**.
- (iii) Tiempo promedio de encolamiento por hora de los mensajes con fines comerciales o publicitarios enviados por **HABLAME** a la red de **COLOMBIA MÓVIL** para el periodo comprendido entre el 1 y el 15 de mayo de 2022.
- (iv) Tiempo promedio de encolamiento por hora de los mensajes con fines diferentes a los comerciales o publicitarios enviados por **HABLAME** a la red de **COLOMBIA MÓVIL** para el periodo comprendido entre el 1 y el 15 de mayo de 2022.

Adicionalmente, en el auto de prueba en mención, la CRC negó la prueba solicitada por **HABLAME** consistente en obtener información sobre los SMS rechazados discriminados por hora para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, por las consideraciones

⁷ En atención a la solicitud realizada por **HABLAME** a **COLOMBIA MÓVIL** el 1 de septiembre de 2021, según comunicación del 23 de marzo de 2022, radicada con el número 2022804101.

expuestas en el numeral 4.1. de dicho auto. Así mismo, negó la prueba solicitada por **COLOMBIA MÓVIL** encaminada a obtener la relación del tiempo de espera promedio por hora para los SMS remitidos por **HABLAME** que tuvieron que ser encolados por parte de **COLOMBIA MÓVIL** para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, por las consideraciones expuestas en el numeral 4.2. del mentado auto. Finalmente, ordenó la diligencia de exhibición de información aportada por **COLOMBIA MÓVIL**, y que este último calificó como confidencial en el oficio remitido 29 de septiembre de 2022 bajo radicado 2022815131.

Mediante comunicación 2023801885 del 4 de febrero de 2023, **COLOMBIA MÓVIL** presentó una solicitud de ampliación de plazo y aclaraciones sobre las pruebas decretadas de oficio por la Comisión.

En respuesta a las pruebas decretadas de oficio mediante el Auto de pruebas No. 2, **HABLAME** remitió el 9 de febrero de 2023 bajo radicado 2023802195 información relacionada con lo decretado en el artículo 1 del mencionado Auto y adjuntó el Anexo No. 1.

En consonancia con lo dispuesto en el artículo 7 del auto de decreto de pruebas No. 2, la CRC realizó la citación a la diligencia de exhibición de información confidencial contenida en el oficio con radicado 2022815131 del 29 de septiembre de 2022 y que fue así catalogada por **COLOMBIA MÓVIL**, la cual se llevó a cabo el 23 de febrero de 2023 en las instalaciones de la CRC.

El 24 de febrero de 2023, mediante comunicación 2023802992, **HABLAME** solicitó el acceso al expediente, solicitud que fue atendida por la CRC mediante radicado 2023504693 del 2 de marzo de 2023.

Como resultado de la diligencia realizada el 23 de febrero de 2023, **HABLAME** remitió sus observaciones a la información confidencial exhibida, mediante oficio 2023803372 del 2 de marzo de 2023.

De la misma manera, mediante oficio radicado con número 2023200177 del 16 de febrero de 2023, la CRC dio traslado a **COLOMBIA MÓVIL** de la información remitida por **HABLAME** mediante oficio 2023802195 del 9 de febrero de 2023, en consonancia con el artículo 8 del auto de decreto de pruebas No. 2 de 27 de diciembre de 2022. Por lo que, **COLOMBIA MÓVIL**, a través de radicado 2023802948 del 23 de febrero de 2023 presentó sus consideraciones en relación con el traslado realizado.

Mediante oficio con radicado 2023200263 del 6 de marzo de 2023, la CRC consideró necesario solicitar unas aclaraciones a la información remitida por **HABLAME** mediante oficio 2023802195 del 9 de febrero de 2023 con ocasión del auto de decreto de pruebas No. 2, de la siguiente manera:

1. *"Aclarar la razón por la cual la columna denominada "cuántos rechazados definitivamente (vi)" se obtiene de la resta simple entre la columna "Totalidad de SMS originados por la red de HABLAME con destino a la red de COLOMBIA MÓVIL (i)" y la columna "cuántos son reenviados con éxito (v)", generando escenarios en los que la información diligenciada en la columna "cuántos rechazados definitivamente (vi)" resulta ser menor que la información registrada para la "Cantidad de SMS que Colombia Móvil rechaza (iv)".*
2. *Aclarar si en la columna denominada "Totalidad de SMS originados por la red de HABLAME con destino a la red de COLOMBIA MÓVIL (i)" se están incluyendo SMS reenviados por efectos del encolamiento que HABLAME informó llevar a cabo en su red.*
3. *Aclarar si en la columna "Cantidad de SMS que Colombia Móvil recibe en su red" se están incluyendo los SMS relacionados en la columna (v) "Cuántos son reenviados con éxito" o si estos últimos se están contando por aparte".*

Como respuesta a dicha solicitud, **HABLAME** remitió las precisiones solicitadas a través de comunicación distinguida con número 2023803811 del 13 de marzo de 2023, por lo que se procedió a realizar el traslado a **COLOMBIA MÓVIL**, mediante oficio con radicado número 2023803976 del 23 de marzo de 2023, en atención a la comunicación de dicho proveedor, con radicado 2023803976 del 15 de marzo de 2023, donde solicita el traslado de las aclaraciones remitidas por **HABLAME**.

Vencido el plazo otorgado para el traslado efectuado, **COLOMBIA MÓVIL** no presentó consideraciones adicionales.

Mediante comunicación radicada con número 2023806460 del 2 de mayo de 2023, vencidos los 30 días hábiles otorgados a través del auto de pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022, **COLOMBIA**

MÓVIL remitió información técnica relacionada con el referido auto de pruebas.

Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del 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 que resuelve una controversia.

2. ARGUMENTOS DE LAS PARTES

2.1. Argumentos expuestos por HABLAME

En su escrito de solicitud de solución de controversias, **HABLAME** manifiesta que el 24 de marzo de 2017 suscribió con **COLOMBIA MÓVIL** un contrato de acceso PCA y/o integrador tecnológico bajo el No. 8301149210317, con el objeto de "*Establecer las condiciones técnicas, financieras, operativas y jurídicas aplicables al acceso del PCA y/o Integrador tecnológico a la red de Colombia Móvil para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS, entendiéndose como tal el envío y recepción de SMS entre la parte Receptora y la Parte Remitente con destino a un Cliente*".

Señala que, con ocasión de dicho contrato, **HABLAME** promovió un conflicto ante la CRC, el cual fue resuelto mediante resoluciones CRC 6217 y 6335 de 2021, donde se impuso a **COLOMBIA MÓVIL** la obligación de eliminar la limitación fija del envío de mensajes SMS de 20 transacciones por segundo - TPS sin generar costos adicionales, de acuerdo con las reglas de gestión de tráfico y dimensionamiento establecidas en la regulación.

Explica que, en cumplimiento de dichas disposiciones, el 23 de diciembre de 2021, **HABLAME** remitió a **COLOMBIA MÓVIL** las proyecciones actualizadas de tráfico de SMS junto con las necesidades técnicas y comerciales requeridas para su actividad comercial y que de igual manera constituyó una garantía bancaria a favor de **COLOMBIA MÓVIL** por un valor total de cien millones de pesos (\$100.000.000).

Expresa que, de acuerdo con su solicitud, el 18 de enero de 2022 se llevó a cabo un Comité Mixto de Interconexión donde las partes no pudieron llegar a un acuerdo pues **COLOMBIA MÓVIL** habría considerado que la limitante de 20 TPS debía mantenerse, mientras que **HABLAME** manifestó que, de acuerdo con las proyecciones remitidas, requería una ampliación a 180 TPS.

Menciona que el 7 de febrero de 2022 se realizó un Comité entre Representantes Legales, sin que fuera posible llegar a un acuerdo directo para dimensionar la cantidad de TPS que deberían implementarse en la relación de acceso.

Reitera que se encuentra al día con sus obligaciones económicas y que además le resulta paradójico que antes **COLOMBIA MÓVIL** pretendía aumentar las TPS siempre y cuando se le pagara una remuneración adicional al cargo de acceso regulado, tal como ocurrió en los conflictos anteriores, pero que, ahora, aludía a limitantes técnicas y comerciales sin justificación.

En su oferta final, **HABLAME** solicita "*implementar 180 TPS, para la relación de acceso establecida según el contrato de acceso PCA y/o Integrador Tecnológico 8301149210317 suscrito entre HABLAME COLOMBIA y COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP, para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS (mensajes de texto), considerando las proyecciones de tráfico*".

Adicionalmente, mediante radicado 2022804942 del 8 de abril de 2022, **HABLAME** agrega algunas consideraciones frente a los argumentos y oferta final presentada por **COLOMBIA MÓVIL**. En su escrito, destaca que su modelo de negocio requiere un mayor número de TPS con base en el comportamiento de tráfico que ha tenido, así como los contratos comerciales que ha suscrito con terceros.

Señala que **COLOMBIA MÓVIL** tiene el deber de dimensionar su red de acuerdo con las proyecciones remitidas sin solicitar pormenores que corresponden a aspectos confidenciales de la operación de **HABLAME**, así como tampoco puede realizar limitaciones de tráfico injustificadas, ya que ello afectaría no solo la libertad del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones – PCA, sino del servicio que se presta a los mismos usuarios.

Insiste en que hay una limitación arbitraria por parte de **COLOMBIA MÓVIL**, y que el supuesto cálculo efectuado por el PRST donde habría un aumento de tráfico del 800% en las proyecciones remitidas por **HABLAME** corresponden a una "ilusión" injustificada que no se asemeja a la realidad.

Expone que **COLOMBIA MÓVIL** pretendía que se suscribiera un contrato adicional, donde se estipulaba una capacidad de 80 TPS, con lo cual se podían llegar a cursar en un mes más de 200 millones de mensajes de texto, no obstante, como se quería una remuneración adicional, el PRST no le veía ningún problema a la cantidad de horas y días requeridos por el aumento de dichas transacciones.

Manifiesta que, si bien de acuerdo con el modelo de negocio de **HABLAME** se presentan picos de tráfico en determinados días y horas del mes, no es cierto que se vaya a utilizar la capacidad tope de segundos mensuales, tal como presuntamente lo quiere hacer ver **COLOMBIA MÓVIL**.

Precisa que en relación con el rechazo de mensajes de texto y la depuración de bases de datos, se debe tener en cuenta que: (i) **COLOMBIA MÓVIL** no puede pretender que **HABLAME** realice una eficaz depuración de la base de datos cuando el PRST no ha dado cumplimiento al protocolo SMPP, con lo cual resulta difícil saber cuáles son los números que ya no están habilitados en su red; y (ii) durante el 2021 **HABLAME** envió a **COLOMBIA MÓVIL** más de 351 millones de mensajes de texto, y solo un poco más de 968.000 mensajes correspondieron al error reportado "0x45", lo que quiere decir que tan solo el 0,28% del tráfico enviado por **HABLAME** correspondió al error de números que no habilitados en su red.

Seguidamente refuerza el argumento respecto de las aparentes limitaciones hechas por **COLOMBIA MÓVIL**, y expone algunos casos donde se afectan los derechos de los usuarios, pues expone que los mensajes de texto tardan en enviarse hasta 8,6 horas sin que necesariamente se presente una congestión en la red del PRST.

Así mismo, pone de presente a la CRC que otros proveedores como COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., en adelante COMCEL, gestionan el tráfico de una manera más eficiente, pues resalta que mientras **COLOMBIA MÓVIL** presenta demoras superiores a los 5 minutos para el 80% de SMS remitidos por **HABLAME**, en el caso de COMCEL corresponde tan solo a poco más del 3%.

Tabla 1. Tiempo de entrega de SMS

Operador	Periodo de consumo	Cantidad de SMS	% de SMS entregados menores o iguales a 5 minutos	% de SMS entregados en más de 5 minutos
TIGO	Diciembre 2021	35.838.137	19.24%	80.76%
COMCEL	Diciembre 2021	129.991.400	96.81%	3,19%

Fuente: Radicado No. 2022804942 del 8 de abril de 2022

Tabla 2. Tiempo de entrega de SMS superior a 60 min

Operador	Periodo de consumo	Cantidad de SMS	% de SMS entregados mayores a 60 minutos
TIGO	Diciembre 2021	35.838.137	42.96%
COMCEL	Diciembre 2021	129.991.400	0,35%

Fuente: Radicado No. 2022804942 del 8 de abril de 2022

Indica que los datos reflejados justifican las proyecciones realizadas por **HABLAME** y la necesidad de 180 transacciones por segundo, toda vez que en criterio del PCA los usuarios de telefonía móvil no pueden continuar con una demora permanente en los contenidos y aplicaciones solicitados de más del 80%.

Por otra parte, frente a la oferta final de **COLOMBIA MÓVIL**, el PCA expone que: (i) las transacciones por segundo no pueden ser definidas con base en el tráfico de periodos anteriores, pues explica que a la fecha se ha presentado un límite al flujo de mensajes el cual no permite reflejar la realidad; (ii) la depuración de bases de datos no es objeto de controversia, y en todo caso la depuración propuesta

por **COLOMBIA MÓVIL** refleja solo una variación de un 0,28% del tráfico cursado; (iii) aun cuando no es el eje del conflicto, **HABLAME** podrá depurar sus registros y bases de datos siempre y cuando **COLOMBIA MÓVIL** retorne adecuadamente los códigos de error contemplados en el protocolo SMPP; (iv) **HABLAME** ha suministrado las proyecciones de tráfico al PRST, junto con los máximos diarios y por hora requeridos para su operación, no obstante insiste en que no tiene una "bola de cristal" para poder presentar el nivel de detalle que exige **COLOMBIA MÓVIL**; (v) **HABLAME** se encuentra al día con sus obligaciones económicas y contractuales; (vi) **COLOMBIA MÓVIL** pretende que se le otorguen facultades regulatorias para poder realizar bloqueos al régimen de acceso sin tener en cuenta la afectación de los usuarios de servicios de telecomunicaciones; y (vii) la constitución de pólizas no es objeto de la controversia.

El 17 de septiembre de 2022, a través de oficio con radicado 2022814210, **HABLAME** expuso sus comentarios al auto de pruebas proferido el 8 de agosto de 2022 y remite una solicitud adicional de pruebas. En cuanto a los primeros, indicó que la prueba decretada "no es de total contundencia y no es probatoria para el proceso administrativo en curso", toda vez que el conflicto entre las partes se circunscribe a la limitante al flujo de SMS y no al encolamiento que presenta **COLOMBIA MÓVIL** por los SMS. Señala que la prueba decretada no va a mostrar ningún encolamiento de SMS dado que "**COLOMBIA MÓVIL** simplemente rechaza los SMS, nunca los recibe para su "eventual" encolamiento", y finalizó indicando que sus pretensiones se enfocan en que **COLOMBIA MÓVIL** reciba los SMS y, de ser necesario, los encole en momentos excepcionales de alto tráfico o fallas técnicas.

En lo relativo a la solicitud adicional de pruebas, remitió la actualización de proyecciones de tráfico enviada en la misma fecha a **COLOMBIA MÓVIL** donde, en su criterio, se evidencia la cantidad de mensajes de texto rechazados, por lo que solicita que ese documento sea incorporado a la presente actuación administrativa. Finalmente, **HABLAME** solicitó que se decretara una prueba para que **COLOMBIA MÓVIL** entregara la "relación de los SMS rechazados por sobrepasar la capacidad dispuesta para la relación de acceso, discriminado por hora para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022. Entendiéndose que los SMS rechazados corresponden a los "SmpSubmitSmResp" cuyo "command_status" reporta el valor hexadecimal 0x58, que corresponde según el protocolo SMPP v3.4 a los SMS que exceden el flujo de SMS configuradas por el operador".

De otra parte, **HABLAME**, mediante comunicaciones dirigidas a la CRC⁸, reitera los argumentos esgrimidos en la solicitud inicial del conflicto, remite el flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente a un día en particular⁹, de acuerdo con el radicado correspondiente, y solicita a la Comisión, con base en sus conclusiones, lo siguiente:

1. "Correr traslado de la presente de denuncia al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por la violación por parte de Colombia Móvil a la Resolución 5302 de 2018¹⁰.
2. Correr traslado de la presente de denuncia al Ministerio de Tecnologías de la Información y

⁸ Radicados 2022816426, 2022816428, 2022816497, 2022816567, 2022816569, 2022816619, 2022816647, 2022816816, 2022816819, 2022816824, 2022816831, 2022816833, 2022816835, 2022816845, 2022816852, 2022816897, 2022816906, 2022816913, 2022816948, 2022816949, 2022816950, 2022817040 y 2022817344. En dichas comunicaciones HABLAME copia a la Subdirección de Vigilancia Inspección y Control de Comunicaciones del MinTIC y a la Dirección de Investigaciones de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones de la SIC.

⁹ Radicado 2022816428 – relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 1 de octubre de 2022. Radicado 2022816497 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 5 de octubre de 2022. Radicado 2022816567 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 6 de octubre de 2022. Radicado 2022816569 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 4 de octubre de 2022. Radicado 2022816619 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 7 de octubre de 2022. Radicado 2022816647 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 8 de octubre de 2022. Radicado 2022816816 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 9 de octubre de 2022. Radicado 2022816819 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 10 de octubre de 2022. Radicado 2022816824 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 11 de octubre de 2022. Radicado 2022816831 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 12 de octubre de 2022. Radicado 2022816833 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 13 de octubre de 2022. Radicado 2022816835 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 14 de octubre de 2022. Radicado 2022816845 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 15 de octubre de 2022. Radicado 2022816852 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 16 de octubre de 2022. Radicado 2022816897 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 17 de octubre de 2022. Radicado 2022816906 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 18 de octubre de 2022. Radicado 2022816913 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 19 de octubre de 2022. Radicado 2022816948 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 22 de octubre de 2022. Radicado 2022816949 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 23 de octubre de 2022. Radicado 2022816950 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 24 de octubre de 2022. Radicado 2022817040 relaciona flujo de Mensajes de Texto (SMS) correspondiente al 26 de octubre de 2022 y Radicado 2022817344 relaciona flujo de mensajes de texto (SMS) del mes de octubre de 2022.

¹⁰ Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión OBI-de COLOMBIA MOVIL S.A. E.S.P. y se fijan las condiciones del acceso y de la interconexión.

- Comunicaciones por la violación por parte de Colombia Móvil a la Resolución 6217 y 6335 de 2021.*
3. *Correr traslado de la presente de denuncia al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones por la violación por parte de Colombia Móvil al artículo 4.2.2.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016*
 4. *Correr traslado de la presente de denuncia al Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio por la contundente afectación a los usuarios de servicios de telecomunicaciones.*
 5. *Declarar la posición dominante de Colombia Móvil SA ESP sobre Hablame Colombia SA ESP.*
 6. *Tomar una decisión definitiva e inmediata sobre el proceso Administrativo de Solución de Controversias existente entre las partes identificado con el expediente 3000-32-13-39'.*

Mediante comunicación con radicado 2022816428 del 4 de noviembre de 2022, la Comisión dio respuesta a las solicitudes precedentes, indicándole que las peticiones planteadas serán resueltas en el marco de la presente actuación administrativa.

Como se anticipó en el acápite de *Antecedentes*, con ocasión de las pruebas decretadas en el auto de Pruebas No. 2, **HABLAME**, bajo radicado 2023802195 del 9 febrero de 2023, aporta sendos documentos que se relacionan con en el artículo 1 del auto de decreto de pruebas No. 2 y expone sus consideraciones:

Indica que en su perspectiva, la información requerida "no cumple con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y los contencioso Administrativo (CPACA) ni con el artículo 168 del Código General de Proceso, ya que las pruebas decretadas no son pertinentes al no demostrar la restricción impuesta por **COLOMBIA MÓVIL** en sus redes, pues para eso se encuentra el contrato que establece que solo se permite un tráfico 20TPSs (sic); son inconducentes por no ser el mecanismo idóneo o con aptitud jurídica para demostrar que en efecto **COLOMBIA MÓVIL** solo permite el curso de 20TPS, lo cual, nuevamente, se encuentra establecido en el contrato; y, no son útiles porque la restricción del tráfico en la red de **COLOMBIA MÓVIL** se encuentra claramente probado con el contrato suscrito entre las partes en el 2017'.

Hace mención a que existe una diferencia entre los mensajes que son encolados y los que son rechazados, "[m]ientras el primero (sic) hace hincapié en aquellos mensajes cortos de texto (SMS) que no han podido ser enviados dada la poca capacidad o velocidad permitida por un operador o por las fallas internas que tenga el Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST); el segundo (sic) se refiere a los mensajes cortos de texto (SMS) que no pueden ser enviados por causas atribuibles al Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o Integrador Tecnológico (IT), como por ejemplo en las siguientes situaciones: i) mensajes que constituyan o impliquen prácticas prohibidas; ii) mensajes originados por o en servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos distintos a la arquitectura y descripción que se acuerde entre el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o el Integrado Tecnológico (IT) con el PRST; iii) mensajes enviados a usuarios que portaron su línea telefónica a otro PRST; o, iv) cuando el contenido de los SMS no sea correctamente interpretado por los equipos Terminales'.

Así las cosas, **HABLAME** señala que la información contenida en el Anexo No. 1 de radicado 2023802195 del 9 febrero de 2023, evidencia que la totalidad de los mensajes que no llegan al destinatario final se dan por la falta de capacidad que ha sido habilitada por parte de **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME**, la cual actualmente es de 20 TPS.

En relación con las proyecciones de tráfico de SMS (MT y MO) que se pretenden cursar en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, agrega que la metodología responde a las necesidades comerciales requeridas por **HABLAME**, las cuales son esenciales para la ejecución de su objeto social y estrategia comercial. Precisa que estas necesidades comerciales son dinámicas pues estas dependen de los requerimientos que tengan los clientes de **HABLAME** en un determinado momento, de esta manera:

"El 1 de septiembre de 2021 Hablame solicitó a Colombia Móvil el aumento en el flujo de mensajes entre las partes a una velocidad no inferior a 80 TPSs (sic) (Mensajes por Segundo), teniendo como fundamento las proyecciones que se remitieron en el 2017 -al momento de la suscripción del contrato de acceso las necesidades diarias y por hora que Hablame tenía para ese entonces:

Envío Maximo Diario	2.300.000
Envío Maximo Hora	285.000

En el mismo sentido, el 16 de septiembre de 2022 Hablame reiteró su solicitud a Colombia Móvil (Anexo 3), sin embargo, en esta ocasión solicitó 180TPSs (sic) dado que las estrategias comerciales

y los requerimientos del mercado requerían que se enviaran la siguiente cantidad de mensajes por hora y por día:

Envío máximo de SMS por día	4.830.000
Envío máximo de SMS por hora	650.000

Ahora bien, si tenemos en cuenta los datos anteriormente suministrados y realizamos una regla de 3 podremos darnos cuenta de que los datos son consistentes y directamente proporcionales, pues el aumento de TPSs que se solicitó a Colombia Móvil está directamente relacionado con el aumento que se incluyó en la proyección de mensajes de texto que se envió en el 2017, el cual representa un aumento entre 36kk a 70kk.

Incluso, es necesario poner sobre la mesa que dado el dinamismo que tiene el mercado, los 180 TPSs que fueron solicitados en septiembre del 2022, ya no son ni siquiera suficientes para poder dar cumplimiento con los requerimientos que el mercado actualmente nos está solicitando, pues, teniendo en cuenta la explicación de la forma en la que se calculan los TPSs necesarios, actualmente Hablame necesita un total de 372 TPSs.

(...)

Sin embargo, siendo muy conservadores y sabiendo la asincronía que pueden tener los SMS, la saturación que se puede generar en la red del PRST y teniendo de presente la demora en la entrega de los SMS que puede soportar Hablame para la prestación de los servicios a sus clientes, se solicitó tan solo un 50% de esa cifra – los 372 TPSs-, que redondeado dan los 180 TPS”.

En relación con el sistema de encolamiento de SMS al interior de la red de **HABLAME** expuso que, si bien cuenta con un sistema de encolamiento al interior de su red, le era técnicamente imposible brindar esta información toda vez que “dicha medición implica unas exigencias de procesamiento descomunales”, pues esa información no es guardada directamente en la base de datos. Por lo que remitió los siguientes documentos:

Anexo No. 1 – hoja de cálculo No. 1: Correspondiente al numeral (i) del auto de decreto de pruebas No. 2, específicamente los numerales i, iv), v) y vi). La información solicitada en los numerales ii) y iii) del numeral i) del artículo 1 del auto de decreto de pruebas, no fue entregada por **HABLAME**, según se anuncia en dicho oficio, señalando que es una data interna que maneja **COLOMBIA MÓVIL**.

Anexo No. 1 – hoja de cálculo No. 2: Correspondiente al numeral (ii) del auto de decreto de pruebas No. 2, específicamente los numerales i, iv), v) y vi). La información solicitada en los numerales ii) y iii) del numeral ii) del artículo 1 del auto de decreto de pruebas, no fue entregada por **HABLAME**, según se anuncia en dicho oficio, indicando que es una información interna del resorte de **COLOMBIA MÓVIL**.

Asimismo, allega la información relacionada con el numeral (iii) respecto a las proyecciones de tráfico de SMS (MT y MO) que se pretenden cursar en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, para cada una de las solicitudes realizadas, esto es 80 TPS y acto seguido 180 TPS.

Concluye, en su escrito del 9 de febrero de 2023, con unas consideraciones que reiteran lo expuesto durante la actuación administrativa, resaltando que en su criterio es relevante mencionar que todos los operadores le permiten a **HABLAME** cursar un tráfico superior a los 20 TPS en su red y no realizan un cobro adicional por esta capacidad.

De otra parte, indica que **COLOMBIA MÓVIL** no actualiza la prestación de sus servicios a los PCA, teniendo en cuenta el crecimiento en el tráfico de mensajería corta de texto masiva, referenciando el Data Flash 2022-015¹¹ - Servicio de mensajes cortos de texto (SMS), que corresponde al segundo trimestre de 2022; y que, en su opinión, **COLOMBIA MÓVIL** “busca dilatar la actuación administrativa y continuar con la afectación en la prestación de los servicios de mensajería de texto a los usuarios finales”.

En virtud de la diligencia de exhibición de información confidencial realizada el 23 de febrero de 2023, **HABLAME** mediante oficio 2023803372 remite sus consideraciones a la información exhibida, indicando que: (i) hay una decisión de bloqueo por parte de **COLOMBIA MÓVIL** para el acceso establecido entre la red de PCS¹² y que las supuestas falencias de los recursos de su red no pueden

¹¹ Expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Boletín Trimestral de las TIC.

¹² Servicios de Comunicación Personal, por su significado en español.

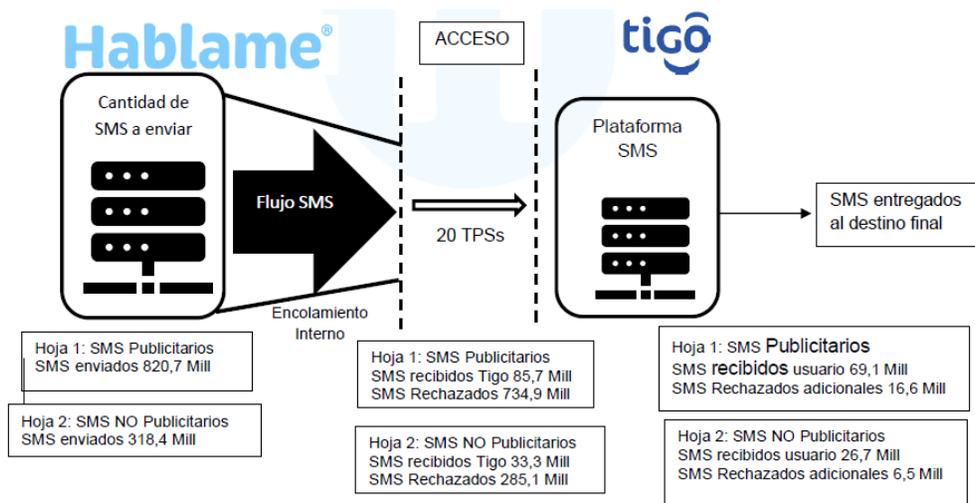
ser solucionadas utilizando vías de hecho como es el caso de la limitación o bloqueo del tráfico afectando al usuario final; (ii) reitera que la CRC mediante la Resolución CRC 6217 de 2021 le ordenó al mismo **COLOMBIA MÓVIL** eliminar la limitación fijada en el acceso de mensajes SMS de 20 SMS por segundo sin generar costos adicionales para **HABLAME** e instó a las partes a velar por el correcto dimensionamiento de la relación de acceso; (iii) **COLOMBIA MÓVIL** continua en la posición de limitar y bloquear la capacidad del acceso, pese a que **HABLAME** está cumpliendo con su obligación de presentar a **COLOMBIA MÓVIL** las proyecciones de tráfico esperado e incluso tiene prepago aproximadamente 130 millones de SMS; (iv) insiste que se acceda a su petición de solicitud inicial y se dé traslado del expediente a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC); (v) hace mención de lo ya expuesto en el documento de fecha 9 de febrero de 2023, en el sentido de que algunas pruebas son inconducentes y no son útiles para demostrar la restricción impuesta por **COLOMBIA MÓVIL** en sus redes; (vi) en relación con la afirmación de **COLOMBIA MÓVIL** sobre que ha permitido cursar hasta 250 TPS los días 4 y 8 de mayo de 2022, **HABLAME** aclara que no es cierta pues, por el contrario, para el evento del 8 de mayo de 2022, donde supuestamente permitió "cursar 80 TPS, al parecer obedeció a un caso puntual, originado por una falla de su red que eliminó temporalmente el bloqueo, evento que no se ha vuelto a repetir, por lo que **COLOMBIA MÓVIL** no puede afirmar:

- (i) que ha permitido cursar 250 TPS,
- (ii) que **HABLAME** no es cuidadoso de su propio tráfico y que no cumple con sus proyecciones,
- (iii) que ha permitido cursar 80 TPS,
- (iv) que el tráfico cursado está muy por debajo de sus proyecciones".

El solicitante prosigue indicando que "no es cierto que **HABLAME** despilfarre la capacidad de la red de **COLOMBIA MÓVIL**" a lo que añade que "**HABLAME** es cuidadoso de su propio tráfico al punto que informa las proyecciones en función de sus acuerdos comerciales, prepaga la utilización de la red de **COLOMBIA MÓVIL**".

Producto de la solicitud de aclaraciones, realizada por la CRC mediante oficio número 2023200263 del 6 de marzo de 2023, **HABLAME** remitió¹³ las precisiones solicitadas aclarando la información de cada una de las columnas del archivo denominado Anexo No. 1 remitido el 9 de febrero de 2023, para lo cual adjunta el siguiente gráfico:

Gráfico 1. Descripción del Acceso con Colombia Móvil



Fuente: Radicado No. 2023803811 del 13 de marzo de 2023

Así mismo, atendió las inquietudes como se indica a continuación.

Aclaración solicitada por la CRC:

1. Aclarar la razón por la cual la columna denominada "cuántos rechazados definitivamente (vi)" se obtiene de la resta simple entre la columna "Totalidad de SMS originados por la red de HABLAME con destino a la red de COLOMBIA MÓVIL (i)" y la columna "cuántos son reenviados con éxito (v)",

¹³ Oficio número 2023803811 del 13 de marzo de 2023.

generando escenarios en los que la información diligenciada en la columna "cuántos rechazados definitivamente (vi)" resulta ser menor que la información registrada para la "Cantidad de SMS que Colombia Móvil rechaza (iv).

Respuesta de **HABLAME**: *"Como se indicó anteriormente la columna "Totalidad de SMS originados por la red de HABLAME con destino a la red de COLOMBIA MÓVIL (i)" corresponde al 100% del tráfico de SMS que HABLAME COLOMBIA requiere terminar en la red de COLOMBIA MÓVIL y la columna "cuántos son reenviados con éxito (v)", corresponde a la porción de los SMS que COLOMBIA MÓVIL recibe y entrega efectivamente a sus usuarios, por lo tanto, es lógico que de la resta de estos valores se obtenga el número de SMS que son rechazados definitivamente por el PRST.*

Debido a los procesos de encolamiento se presentan solo 8 escenarios en horas específicas, en donde las (sic) cantidad de SMS registrados en la columna "cuántos rechazados definitivamente (vi)" resulta ser menor que la información registrada para la "Cantidad de SMS que Colombia Móvil rechaza (iv)", situación no resulta ser material frente al universo analizado".

Aclaración solicitada por la CRC:

2. Aclarar si en la columna denominada "Totalidad de SMS originados por la red de HABLAME con destino a la red de COLOMBIA MÓVIL (i)" se están incluyendo SMS reenviados por efectos del encolamiento que HABLAME informó llevar a cabo en su red.

Respuesta de **HABLAME**: *"Se reitera que la información incluida en la columna en cuestión corresponde al 100% del tráfico de SMS que HABLAME COLOMBIA requiere terminar en la red de COLOMBIA MÓVIL. Esta columna incluye el tráfico que HABLAME COLOMBIA reenvía por efectos del encolamiento".*

Aclaración solicitada por la CRC:

3. Aclarar si en la columna "Cantidad de SMS que Colombia Móvil recibe en su red" se están incluyendo los SMS relacionados en la columna (v) "Cuántos son reenviados con éxito" o si estos últimos se están contando por aparte.

Respuesta de **HABLAME**: *"Teniendo en cuenta que no todo el tráfico que COLOMBIA MÓVIL recibe en su red es entregado a los usuarios, se aclara que la información contenida en la columna "Cantidad de SMS que Colombia Móvil recibe en su red" incluye la porción de tráfico de SMS que es reenviado y recibido con éxito por los usuarios de COLOMBIA MÓVIL".*

2.2. Argumentos expuestos por COLOMBIA MÓVIL

A través del radicado 2022804101 del 23 de marzo de 2022, **COLOMBIA MÓVIL** señala que **HABLAME** ha promovido conflictos similares, con lo cual la CRC ha intervenido dos (2) veces: la primera en 2019 a través de las resoluciones CRC 5817 y 5869 de 2019, y la segunda en 2021 a través de las resoluciones CRC 6217 y 6531, por lo que, en su criterio, es evidente que no se trata de una controversia nueva, sino de los mismos hechos e inconformidades que ya fueron discutidas y decididas.

Frente al último conflicto resuelto por la CRC, resalta que se instó a **COLOMBIA MÓVIL** a no limitar las TPS antes de cualquier negociación, y que para establecer tales límites como un mecanismo de control del tráfico debía considerar variables objetivas como: (i) la información de tráfico de períodos anteriores, (ii) las proyecciones presentadas por el PCA, (iii) la capacidad de red de **COLOMBIA MÓVIL**, entre otras.

Indica que, de acuerdo con dichas variables, **COLOMBIA MÓVIL** considera tanto el tráfico proyectado, como el tráfico cursado, y no como lo pretende **HABLAME** que alude a que se deben habilitar las TPS de acuerdo con su solicitud, sin considerar las condiciones reales y lógicas de los recursos de red, y la propia gestión de tráfico que **COLOMBIA MÓVIL** debe realizar.

Agrega que, de conformidad con las características asincrónicas del tráfico de SMS, **COLOMBIA MÓVIL** debe asegurar que cursará, aunque no necesariamente al mismo tiempo, todos los mensajes enviados por el PCA y es por ello por lo que, para una adecuada gestión del tráfico, utiliza como mecanismo la limitación de las TPS.

Asegura que el límite de TPS que establece **COLOMBIA MÓVIL** no es dinámico, es decir, se mantiene constante durante el día y el mes, y para modificarse se requiere de la intervención de personal operativo.

Resalta que ninguna de las proyecciones presentadas por **HABLAME** se acercan en realidad al tráfico que se cursa, y sobre el particular señala que, el 1 septiembre de 2021, **HABLAME** remitió la actualización de las proyecciones de tráfico para el periodo comprendido entre septiembre de 2021 a agosto de 2022, así reflejado:

Tabla 3. Proyecciones de tráfico Sep. 2021 – Ago. 2022

Sep-21	35.500.000
Oct-21	35.677.500
Nov-21	35.855.888
Dic-21	36.215.343
Ene-22	36.215.343
Feb-22	36.396.419
Mar-22	36.578.402
Abr-22	36.761.294
May-22	36.945.100
Jun-22	37.129.826
Jul-22	37.315.475
Ago-22	37.502.052

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Tabla 4. Máximos mensajes por días y horas

Envío Máximo Diario	2.300.000
Envío Máximo Hora	285.000

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Menciona que, a partir de estas proyecciones, y después de tres convocatorias, se llevó a cabo un Comité Mixto de Acceso (CMA) en el que, entre otros temas, se solicitó a **HABLAME** la revisión de las proyecciones de tráfico remitidas, toda vez que el PCA había solicitado la desactivación de algunos códigos cortos asociados a su cuenta SMPP y así mismo la activación de otros.

Señala que, el 29 de octubre de 2021, se realizó otro CMA donde nuevamente se solicitó al PCA actualizar las proyecciones de tráfico, teniendo en cuenta que según **COLOMBIA MÓVIL** las remitidas en septiembre no reflejaban la realidad del tráfico cursado, las cuales fueron actualizadas por **HABLAME** el 23 de diciembre de 2021:

Tabla 5. Proyecciones de tráfico

Mes	Mensajes de texto
1	40.000.000
2	40.120.000
3	40.240.360
4	40.361.081
5	40.482.164
6	40.603.611
7	40.725.422
8	40.847.598
9	40.970.141
10	41.093.051
11	41.216.330
12	41.339.979

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Tabla 6. Máximos mensajes por días y horas

Envío Máximo Diario	3.500.000
Envío Máximo Hora	650.000

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

De acuerdo con lo anterior, **COLOMBIA MÓVIL** expone que las proyecciones mencionadas y el incremento en el tráfico para la ampliación de TPS no corresponde a la realidad. Señala además que **HABLAME** olvida que en la Resolución CRC 6535 de 2021 se indicó que “[e]sta limitación podrá ser acordada en los CMA, de acuerdo con la información de tráfico de periodos anteriores y las proyecciones presentadas por el PCA para dimensionar el acceso, la capacidad de red de COLOMBIA MOVIL y por tanto, siempre debe dimensionarse el acuerdo de acceso teniendo en cuenta las condiciones vistas anteriormente”; por consiguiente menciona que no existe sustento razonable que justifique el aumento de las TPS.

A continuación, mediante algunos casos puntuales señala que las proyecciones distan del tráfico real cursado, a lo que añade que, por ejemplo, el mes con mayor tráfico real cursado fue junio de 2021, y de acuerdo con la proyección presentada en septiembre 2021, el mes con mayor tráfico a cursar sería agosto de 2022, con un 1% de crecimiento frente a junio de 2021. Sin embargo, señala que el PCA de manera incoherente solicita un incremento de 300% en las TPS:

Tabla 7. Mes mayor tráfico

	MES DE MAYOR TRÁFICO		% DE CRECIMIENTO		
			TPS	TRAFICO	TPS
Proyección 1 de Septiembre	ago-22	37.502.052	80	1%	300%
Trafico Real	jun-21	37.238.206	20		

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Agrega que, frente a los máximos de envíos de día y hora solicitados para mensajes comerciales y publicitarios, **COLOMBIA MÓVIL** tendría que disponer de una capacidad ociosa dedicada a este PCA, teniendo en cuenta que no entregó detalle de los envíos tal como se le solicitó en el CMA:

Tabla 8. Envíos máximos sep.2021

Proyección 1 de Septiembre	
Envío máximo de mensajes por día	2.300.000
Envío máximo de mensajes por hora	285.000
Cálculo de Horas Requeridas para el Envío Maximo diario	8
Cálculo de Dias requeridas para enviar el total del trafico del mes	16

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

En línea con lo anterior, indica que, si bien las proyecciones presentadas en diciembre de 2021 tienen un incremento en el tráfico esperado, el crecimiento es lineal y no guarda ninguna proporción en la solicitud de TPS, pues para este caso, por un aumento del 6% en el tráfico, solicita un incremento del 800% en las TPS:

Tabla 9. Mes mayor tráfico

	MES DE MAYOR TRÁFICO		% DE CRECIMIENTO		
			TPS	TRAFICO	TPS
Proyección 23 de Dic	dic-22	41.339.979	180	6%	800%
Trafico Real	nov-21	39.016.854	20		

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Explica que para esas proyecciones el panorama respecto a la cantidad de días y horas requeridas para cursar el tráfico “es peor”:

Tabla 10. Cantidad de días y horas requeridas

Proyección 23 de Diciembre	
Envío máximo de mensajes por día	3.500.000
Envío máximo de mensajes por hora	650.000
Cálculo de Horas Requeridas para el Envío Maximo diario	5
Cálculo de Dias requeridas para enviar el total del trafico del mes	12

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Señala que tal como lo mencionó la CRC en la Resolución 6335 de 2021 “la Resolución CRC 6217 de 2021 no tiene como propósito establecer una limitación dinámica como lo supone COLOMBIA MÓVIL, sino establecer limitantes de TPS que respondan a las proyecciones del PCA y la capacidad de la red del PRST...”; lo cual, en el entender de **COLOMBIA MÓVIL**, indica que la capacidad que puede disponer el PRST no cambia con el flujo del tráfico ni con las horas picos, sino que es una capacidad constante de la cual puede disponer el PCA durante las 24 horas del día.

Explica que **COLOMBIA MÓVIL** garantiza el flujo de mensajes por segundo de acuerdo con la capacidad de procesamiento de sus equipos, aunque no necesariamente al mismo tiempo, y que prueba de ello es que **HABLAME** ha presentado incrementos significativos dentro del tráfico, sin que hubiese requerido antes el incremento de las TPS:

Tabla 11. Variaciones de tráfico

PCA HABLAME	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21
TRAFICO REAL	12.472.189	13.585.534	18.847.343	27.685.455	30.613.205	37.238.206	34.757.256	34.029.726	33.512.947	37.821.867	39.016.854	35.414.272
Variación vs. el mes Anterior		9%	39%	47%	11%	22%	-7%	-2%	-2%	13%	3%	-9%

PCA HABLAME	ene-22	feb-22
TRAFICO REAL	25.832.805	27.670.193
Variación vs. el mes Anterior	-27%	7%

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

Reitera que **HABLAME** envía proyecciones mucho mayores a las requeridas, por lo cual le obliga a **COLOMBIA MÓVIL** a disponer de recursos que quedan ociosos y sin remuneración, así:

Tabla 12. Tráfico HABLAME

PERIODO	1/02/2022	1/01/2022	1/12/2021	1/11/2021	1/10/2021	1/09/2021
TRÁFICO REAL	27.670.193	25.832.804	35.414.272	39.016.854	37.821.867	33.512.947
TRÁFICO PROYECTADO 01-09-2021	36.396.419	36.215.343	36.035.167	35.855.888	35.677.500	35.500.000
TRÁFICO PROYECTADO 23-12-2021	40.120.000	40.000.000				
DIFERENCIA VS Proyección 23-12-2021	-31%	-35%				

Fuente: Radicado No. 2022804101 del 23 de marzo 2022

De otra parte, señala que entre el 12 y el 17 de enero de 2022, **COLOMBIA MÓVIL** recibió a través del correo de soporte técnico diferentes reclamaciones de parte de **HABLAME** en las cuales manifestó que presentaba rechazos de los SMS enviados, no obstante, al hacer la validación correspondiente se encontró que el PCA habría enviado SMS a través de un código que no tiene habilitado en su cuenta SMPP.

Afirma que esta situación ocupa inoficiosamente la red de **COLOMBIA MÓVIL**, además de lo cual, de todas formas, tiene que realizar el envío de mensajes que no son exitosos, y los mismos no son tenidos en cuenta para la remuneración de los cargos de acceso. En este sentido menciona que **HABLAME** envía mensajes por códigos cortos que no están habilitados en su cuenta SMPP, que no son de **COLOMBIA MÓVIL** o que fueron portados hacia otro operador, por lo cual resulta necesario que haga una depuración de sus bases de datos.

Frente a la garantía bancaria mencionada por **HABLAME**, el proveedor **COLOMBIA MÓVIL** asegura que el PCA incumple de manera recurrente sus obligaciones contractuales y acostumbra a subsanarlas solo cuando tiene algún requerimiento que formular para su interés.

Señala que la Garantía Bancaria No. 100090003519 tuvo que ser ejecutada por **COLOMBIA MÓVIL** debido a los incumplimientos de las obligaciones dinerarias a cargo de **HABLAME**; indica que la fecha de ejecución de la garantía bancaria fue el 15 de marzo de 2021, y solo hasta enero de 2022, es decir, 10 meses después de estar en situación de incumplimiento, fue renovada.

Destaca que la garantía bancaria constituida por **HABLAME** fue por "el tráfico proyectado por 46 días, sin embargo, la realidad del comportamiento en los pagos de los anticipos muestra que no cumple con la modalidad de prepago, si no de pospago, razón por la cual la garantía bancaria debería cumplir con las especificaciones para tal modalidad, que de acuerdo con la OBI de **COLOMBIA MÓVIL**, el periodo a garantizarse será de 136 días calendario."

De igual manera, insiste en que el contrato de acceso aceptado de manera voluntaria por **HABLAME**, en su anexo técnico numeral 2.5. dispone que "el volumen máximo de mensajes cursados para PCA o Integrador es de hasta 20 mensajes de texto por segundo", y que por tanto a **COLOMBIA MÓVIL** no le interesa generar cobros adicionales por TPS que estén incluidas en el contrato de acceso. Afirma que no existe paradoja alguna ya que técnica y contractualmente **COLOMBIA MÓVIL** ha cumplido con sus obligaciones y con la regulación, pues mantiene el tráfico de manera asincrónica, sin afectar a los usuarios.

En su oferta final, **COLOMBIA MÓVIL** plantea los siguientes puntos:

- (i) La negociación de las TPS adicionales que supuestamente el PCA requiere, deberá realizarse de acuerdo con variables objetivas como: la información de tráfico de períodos anteriores, las proyecciones presentadas por el PCA, la capacidad de red de **COLOMBIA MÓVIL**, entre otras, y no el umbral que **HABLAME** pretende exigir e imponer vía conflicto, sin ningún sustento objetivo.
- (iii) Se conmine a **HABLAME** a depurar sus bases de datos con el fin de garantizar que los SMS serán enviados a números existentes, activos y a través de códigos habilitados para tal fin y de esta manera usar de manera eficiente los recursos.
- (iv) Determinar que **HABLAME** deberá remunerar a **COLOMBIA MÓVIL** por los SMS no exitosos generados por errores imputables al PCA por no depurar adecuadamente sus bases de datos.
- (v) Ordenar que **HABLAME** presente en forma detallada el nivel de tráfico a ser cursado por día, de manera que pueda constatarse que su solicitud de incremento de TPS es consecuente con la característica asincrónica que tiene el tráfico de SMS.
- (vi) El ajuste de las TPS que finalmente se acuerde vía negociación se realizará mientras **HABLAME** se encuentre al día con todas sus obligaciones contractuales.
- (vii) En caso de presentarse incumplimientos o demoras de las obligaciones contractuales de pago y de constitución de las garantías legalmente exigibles, **COLOMBIA MÓVIL** podrá implementar mecanismos técnicos en su red para protección de su patrimonio, mientras se surte el procedimiento regulatorio de desconexión provisional.
- (viii) **HABLAME** debe constituir una garantía bancaria por un monto que refleje la realidad de su comportamiento de pago, de conformidad con lo establecido en la Oferta Básica de Interconexión de **COLOMBIA MÓVIL** y en el contrato vigente entre las partes.

De otra parte, y con ocasión de auto de decreto de pruebas del 8 de agosto de 2022, a través de radicado 2022813030 del 30 de agosto de 2022, **COLOMBIA MÓVIL** explica que no es posible consolidar la información solicitada mediante dicho auto de pruebas, toda vez que la capacidad de almacenamiento de las plataformas tecnológicas sólo mantiene información de los últimos cuatro (4) meses de tráfico, de allí que no se cuente con los datos para el período comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 hasta el 31 de mayo de 2022.

Agrega que, además de las imposibilidades relacionadas con la permanencia de la información, existe una necesidad de procesamiento y minería de datos para poder obtener el detalle solicitado, y que, por lo tanto, al interior de **COLOMBIA MÓVIL** no se tienen diseñados reportes regulares para dicha información. Menciona que para obtener la información requerida ha tenido que recurrir a un desarrollo de ingeniería especial, el cual debe ser soportado por el proveedor de la plataforma y que adicionalmente requiere la destinación de recursos de hardware, software y personal dedicados exclusivamente para poder extraer los datos solicitados.

En tal sentido precisa que *"no será posible proveer la información para todo el período de tiempo que la CRC ha indicado en su Auto de Decreto de Pruebas, por cuanto además de las limitaciones de almacenamiento ya manifestadas, las exigencias de procesamiento y análisis incrementarían el tiempo y los recursos requeridos, resultando así, la prueba solicitada más onerosa que la remuneración por el servicio"*.

Así las cosas, solicita que se le otorgue un plazo adicional de cuarenta y cinco (45) días hábiles para la entrega de la información, y adicionalmente que el período a entregar sea de un mes de tráfico, correspondiente al mes de mayo de 2022.

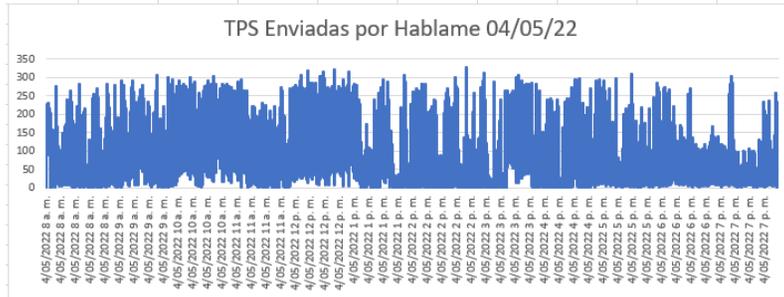
A través de escrito radicado 2022815131 del 29 de septiembre de 2022, **COLOMBIA MÓVIL** se pronunció respecto de la información y argumentos presentados por **HABLAME** a través del radicado 2022814210 del 17 de septiembre de 2022 y así mismo hizo unas últimas consideraciones frente al auto de pruebas del 8 de agosto de 2022, de esta forma:

COLOMBIA MÓVIL señala que: (i) la CRC debe revisar si tal como lo afirma el PCA el conflicto interpuesto versa sobre *"la limitante AL FLUJO de SMS"*, pues de ser así el conflicto ya habría sido resuelto mediante la Resolución CRC 6217 de 2021, donde además se le otorga a **COLOMBIA MÓVIL** la posibilidad de gestionar adecuadamente su red y el tráfico sobre ella; (ii) coincide con el PCA que la prueba decretada por la CRC relacionada con el tiempo de encolamiento de los SMS es irrelevante al proceso, además que la obtención de la misma representa para **COLOMBIA MÓVIL** dificultades de orden técnico, logístico y presupuestal, que fueron debidamente explicadas en memorial del 30 de agosto de 2022; y (iii) señala que **HABLAME** no es coherente con sus pretensiones, y esta situación podría generar confusión al regulador al momento de resolver el presente conflicto, pues por una parte señala que el conflicto no trata sobre el tiempo de espera o encolamiento de los mensajes, sino

que precisamente busca que no se limite las TPS y que los mensajes no se rechacen sino que se encolen en momentos excepcionales.

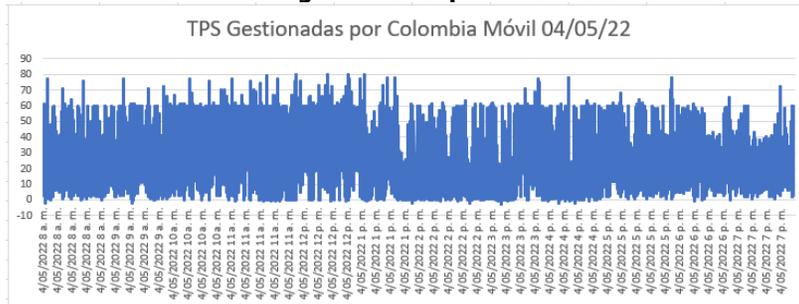
Ahora bien, respecto del auto de pruebas del 8 de agosto de 2022 indicó que al recopilar parte de la información allí solicitada pudo extraer para los días 4 y 8 de mayo de 2022 los siguientes resultados:

Gráfico 2. TPS enviadas por HABLAME



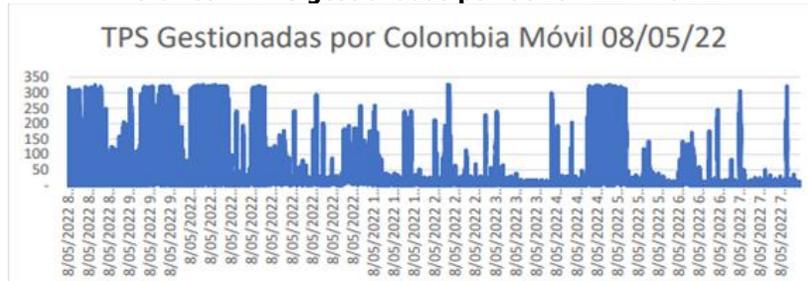
Esta gráfica muestra el comportamiento de envío de mensajería realizado por parte del PCA HABLAME en el cual se puede observar el envío promedio de 250 TPS cursadas durante el día.
Fuente: Radicado No. 2022815131 del 29 de septiembre de 2022

Gráfico 3. TPS gestionadas por COLOMBIA MÓVIL



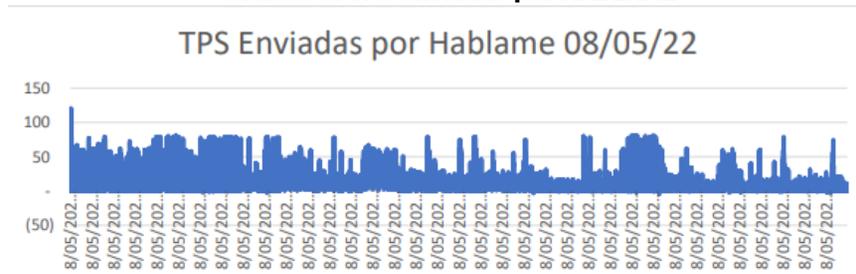
En esta gráfica se observa que COLOMBIA MÓVIL gestionó el tráfico de manera eficiente durante todo el día, permitiendo incluso el procesamiento de hasta 80 TPS que es un valor cuatro veces superior al pactado contractualmente.
Fuente: Radicado No. 2022815131 del 29 de septiembre de 2022

Gráfico 4. TPS gestionadas por COLOMBIA MÓVIL



En la gráfica se puede notar que el PCA HABLAME realiza envíos en forma de ráfagas y por valores muy superiores a la capacidad contratada, lo que demuestra que no hace un control eficiente de sus recursos y pretende, solicitando capacidades muy altas, trasladar esa obligación a COLOMBIA MÓVIL.
Fuente: Radicado No. 2022815131 del 29 de septiembre de 2022

Gráfico 5. TPS enviadas por HABLAME



La gráfica modela el comportamiento del tráfico enviado por el PCA HABLAME y cómo COLOMBIA MÓVIL realiza la gestión de este teniendo en cuenta la capacidad de procesamiento de la plataforma SMS que, reiteramos, es superior a las TPS contratadas. Esto también demuestra que COLOMBIA MÓVIL no limita a un valor estático las TPS que otorga sino en función del comportamiento real del tráfico del PCA HABLAME y de las demás cuentas que ocupan la capacidad de la plataforma SMS de COLOMBIA MÓVIL.
Fuente: Radicado No. 2022815131 del 29 de septiembre de 2022

Insiste en que veinte (20) SMS salientes por segundo es el valor óptimo del parámetro denominado Transacciones por Segundo (TPS) establecido para la red de **COLOMBIA MÓVIL**, de acuerdo con

sus recursos, capacidad de procesamiento e inversiones actuales, en condiciones de no discriminación y de acceso igualitario para todos los PCA, bajo la premisa de costo más utilidad razonable a las tarifas tope establecidas en la regulación vigente, y que tal como se ha demostrado, puede variarse para gestionar el tráfico de todos los PCA, de acuerdo con el dimensionamiento del acceso y las reglas establecidas en la regulación vigente.

De igual manera, solicita tener en cuenta las condiciones técnicas de la red de **COLOMBIA MÓVIL**, relacionadas con las condiciones de mercado y los recursos y capacidad de procesamiento, los cuales afirma que son finitos y con un techo para el manejo de TPS.

Reitera que acceder a las pretensiones de **HABLAME** llevaría a una cadena de exigencias de otros PCA que tendría como consecuencia el colapso de la plataforma de **COLOMBIA MÓVIL** y la afectación de todos los usuarios.

Señala que históricamente el tráfico de **HABLAME** es inferior al que solicita, todo para justificar unas TPS que no necesitaría si dicho proveedor fuese cuidadoso en el control de su propio tráfico:

Tabla 13. TPS enviadas por HABLAME

PERIODO	octubre	noviembre	diciembre	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto
TRÁFICO REAL 2021 - 2022	37.821.867	39.016.854	35.414.272	25.832.804	27.670.193	36.705.246	38.710.421	43.472.490	28.909.456	23.025.500	18.575.963
TRÁFICO PROYECTADO 16-09-2022 para el año 2023	65.421.000	66.515.000	67.639.000	68.774.000	69.928.000	71.102.000	72.286.000	73.501.000	74.736.000	75.990.000	77.265.000
Variación respecto al tráfico del año 2021 - 2022	173%	170%	191%	266%	253%	194%	187%	169%	259%	330%	416%

Fuente: Radicado No. 2022815131 del 29 de septiembre de 2022

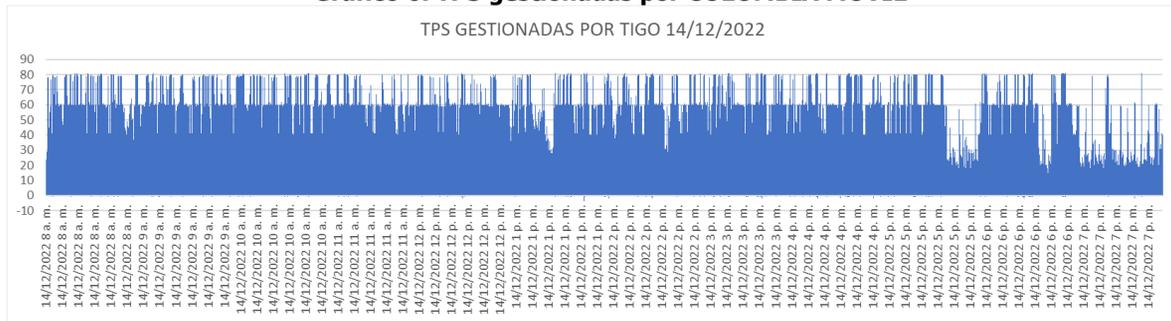
Finalmente solicita que *"Se ordene como prueba adicional que el PCA HABLAME entregue el tráfico requerido y detalle de cada uno de los mensajes que, para una semana del mes de septiembre de 2022, afirma le fueron rechazados, incluyendo en dicha información el código a través del cual se envió el mensaje, la hora y el número de destino"*.

Con ocasión de las pruebas decretadas de oficio mediante el auto de pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022, **COLOMBIA MÓVIL** mediante oficio número 2023801885 del 4 de febrero de 2023 realiza las siguientes solicitudes:

- (i) Otorgar un plazo adicional de tres (3) meses para la remisión de la información requerida y debidamente acotada a las posibilidades de entrega que expone **COLOMBIA MÓVIL**.
- (ii) Modificar el decreto de pruebas realizado por el Despacho en el auto No. 02, en el sentido de aclarar que las pruebas solicitadas en los numerales i) y ii) se entregarán desde el mes de octubre de 2022 hasta el mes de diciembre de 2022, habida cuenta de la inexistencia de la información en las bases de datos de **COLOMBIA MÓVIL**.
- (iii) Modificar el decreto de pruebas en el auto No. 02, en el sentido de aclarar que la diferenciación entre los mensajes de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios y aquellos con fines diferentes a estos, deberá ser entregada solamente por **HABLAME** y no por **COLOMBIA MÓVIL** por ser el PCA el único que puede conocer y determinar esa diferenciación.
- (iv) Revocar la práctica de la prueba relacionada con los encolamientos de mensajes, a los que aluden, los numerales iii) y iv) del decreto de pruebas y el numeral iii) de las solicitudes i) y ii) de la citada prueba decretada de oficio.

Con ocasión de la remisión por parte de **HABLAME** de las pruebas ordenadas mediante auto de pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022 y que fueron trasladadas a **COLOMBIA MÓVIL**, este último presentó sus consideraciones, a través de radicado 2023802948 del 23 de febrero de 2023, señalando que: (i) **COLOMBIA MÓVIL** le ha permitido a **HABLAME** tener hasta 80 TPS, valor que es incluso cuatro (4) veces aquel que las partes tienen acordado en el contrato, lo que, en su criterio, denota el cumplimiento por parte de **COLOMBIA MÓVIL** a la Resolución CRC 6127 de 2021; y (ii) así mismo, **COLOMBIA MÓVIL** realiza una adecuada gestión de recursos que evita y/o minimiza eventuales situaciones de congestión, para poder asegurarle a todos los diferentes PCA, y no solamente a uno, el establecimiento de sus comunicaciones. De otra parte, remite una gráfica que corresponde al comportamiento del acceso para el tráfico enviado por **HABLAME** el 14 de diciembre de 2022, que demuestra, en su sentir, que **COLOMBIA MÓVIL** ha continuado otorgando capacidades hasta de 80 TPS en el acceso a **HABLAME**:

Gráfico 6. TPS gestionadas por COLOMBIA MÓVIL



Fuente: Radicado No. 2023802948 del 23 de febrero de 2023

Destaca la naturaleza asincrónica de los SMS conlleva a que no todos tengan que ser procesados en el mismo instante, por lo que mediante mecanismos de control de tráfico que el PRST tiene la potestad de implementar, los mensajes que el PCA envíe deberán ser procesados en el término de 24 horas, lo cual, dice, en efecto cumple **COLOMBIA MÓVIL**.

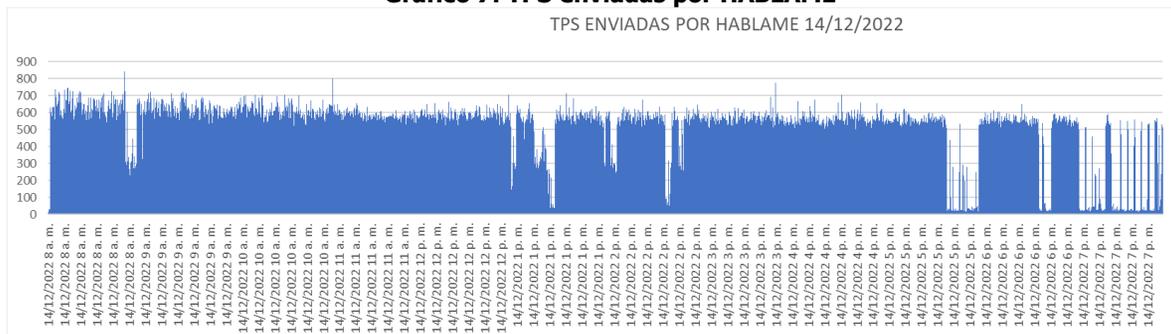
Indica que en su escrito **HABLAME** reconoce que existe tráfico que está bajo su responsabilidad controlar y que no debería enviarlo por cuanto, con ello, está consumiendo parte de los recursos de TPS que el PRST le asigna a su acceso y que compite con el resto de sus mensajes que sí tienen los atributos para ser entregados apropiada y/o exitosamente al usuario final. Y señala que **HABLAME** no hace ese tipo de control y envía sin discriminación todo tipo de tráfico a través del acceso que le provee **COLOMBIA MÓVIL** y pretende que con la asignación desbordada de un recurso escaso como lo son las TPS, se subsane la falta de control que debe tener desde su plataforma.

En relación con las proyecciones de tráfico allegadas por **HABLAME**, considera que la respuesta en nada atiende ni resuelve lo requerido por la CRC, al ser una sustentación vaga y que se limita a decir que su solicitud de TPS adicionales las realizó con fundamento en sus necesidades comerciales, precisando que *“tales afirmaciones son simples verdades de perogrullo pero que bajo ninguna perspectiva explican o responden a lo que la CRC le solicita”*, a lo que añade que *“más adelante y nuevamente sin mayor rigor ni sustento, hace referencia a que la metodología que emplea es una simple “regla de tres” para afirmar que ahí queda sustentada la proporcionalidad que se le pide explicar de forma debidamente sustentada”*, por lo que reitera los argumentos expuestos el 23 de marzo de 2022¹⁴.

Indica que no existe una correlación coherente entre las proyecciones mensuales de tráfico que ha presentado **HABLAME** y el flujo máximo de mensajes por día y por hora que pretende cursar; por el contrario, agrega, **HABLAME** pretende que la falta de control apropiado sea cubierta a través de un sobredimensionamiento de los recursos de TPS.

De esta manera, solicita a la CRC que, a la luz del comportamiento del tráfico de ráfagas para algunas horas del día en determinados momentos del mes que **HABLAME** evidencia a través de la información que aportó como prueba al proceso, se establezca que las partes deberán dar aplicación a la regulación vigente, en particular a lo que dicta el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 6522 de 2022. Asimismo, aporta gráficas del comportamiento del tráfico del **HABLAME** para todo ese día, así:

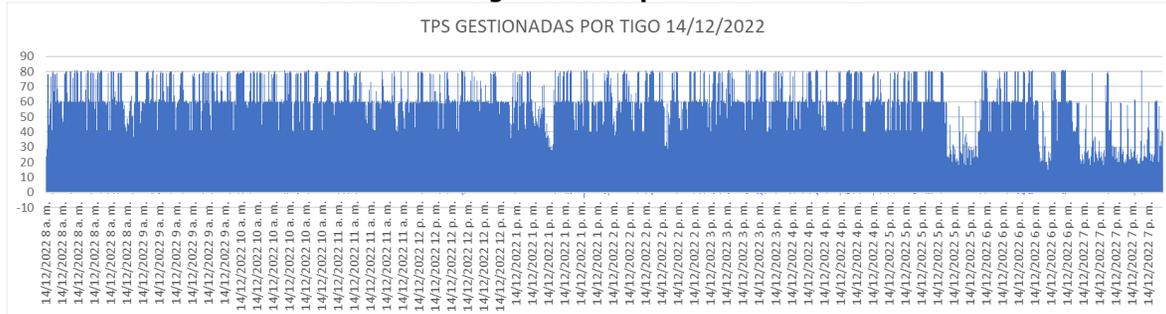
Gráfico 7. TPS enviadas por HABLAME



Fuente: Radicado No. 2023802948 del 23 de febrero de 2023

¹⁴ Mediante radicado 2022804101.

Gráfico 8. TPS gestionadas por COLOMBIA MÓVIL



Fuente: Radicado No. 2023802948 del 23 de febrero de 2023

Las anteriores gráficas, desde la perspectiva de **COLOMBIA MÓVIL**, permiten concluir que **HABLAME** realizó envíos permanentes que exceden hasta 700 TPS, y que fueron gestionados por **COLOMBIA MÓVIL** de manera eficiente hasta con 80 TPS. De esta manera, concluye que **HABLAME** utiliza como política de manejo para su tráfico "el envío masivo, indiscriminado, permanente y repetitivo de todo su tráfico durante todo el día, obteniendo como resultado de ello la congestión permanente de su propio acceso al tener tráfico que, sí [sic] enviara de manera debidamente medida, no competiría, segundo a segundo generando una especie de "bola de nieve", con los recursos de TPS asignados".

Frente a la afirmación de **HABLAME** sobre la supuesta dilación por parte de **COLOMBIA MÓVIL** de la controversia, indica que reconoce el proceder de la CRC por el respeto del debido proceso, así como el legítimo interés de la Comisión de profundizar en el entendimiento del caso, al solicitar a las partes información pertinente y procedente para su análisis y así poder resolver con el mejor criterio.

De otra parte, mediante oficio distinguido con número 2023806460 del 2 de mayo de 2023 y superado el plazo establecido por la Comisión para su práctica¹⁵, **COLOMBIA MÓVIL**, remite información relacionada con el auto de pruebas No. 2 del 27 de diciembre, particularmente adjunta el archivo Excel denominado "23-04-26_Información respuesta CRC Auto Decreto de Pruebas No.2" contentivo de las pruebas solicitadas en los numerales i), ii) y iv) del auto de pruebas No. 2 para el período comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2022.

Precisa que no fue posible diferenciar entre los mensajes de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios y aquellos con fines diferentes a estos, debido a que es el PCA, para este caso **HABLAME**, el encargado de administrar el contenido de los mensajes de texto que envía, y que **COLOMBIA MÓVIL** sólo es responsable de recibirlos y entregarlos al destinatario que el PCA determine, pero no de clasificar ni juzgar su contenido.

En relación con los mensajes encolados y enviados posteriormente y el tiempo de encolamiento, reitera que, dada su capacidad de almacenamiento, no tienen diseñados los reportes regulares de información con el nivel de detalle solicitado por la CRC, y por lo tanto solicitan revocar la práctica de la prueba relacionada con el encolamiento de los SMS, ya que ello representa para **COLOMBIA MÓVIL** dificultades de orden técnico, logístico y presupuestal, y adicionalmente considera que no es procedente.

Finalmente, remite un archivo con gráficas por día de la gestión realizada desde la plataforma SMS de **COLOMBIA MÓVIL**, correspondiente al 21 de noviembre y 9 de diciembre de 2022 y resalta que se evidencia que de manera constante **HABLAME** reenvía de manera reiterada e indiscriminadamente el tráfico que no pudo ser cursado, lo cual excede en todo momento la capacidad de procesamiento de la plataforma SMS de **COLOMBIA MÓVIL**, enviando volúmenes de tráfico que no están acordes con las proyecciones presentadas por el PCA, por lo que, de esta manera y a juicio de **COLOMBIA MÓVIL**, **HABLAME** no hace ninguna administración ni control de su tráfico trayendo como consecuencia un uso ineficiente de los recursos que le son asignados por **COLOMBIA MÓVIL**.

¹⁵ Treinta (30) días hábiles, de acuerdo con el artículo 2 del auto de pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. Consideraciones preliminares frente a los autos de decreto de pruebas No. 1 y No. 2 expedidos el 8 de agosto y 27 de diciembre de 2022

En la medida en que las partes realizaron diversas manifestaciones y solicitudes en relación con algunas de las pruebas decretadas de oficio en los autos de pruebas proferidos en esta actuación, le corresponde a esta Comisión, previo a abordar la verificación de los requisitos de forma y procedibilidad de la solicitud de **HABLAME**, y los argumentos que motivan el presente acto, pronunciarse sobre estas, a través de unas consideraciones preliminares; dado que los autos de decreto pruebas No. 1 y 2, expedidos el 8 de agosto y 27 de diciembre de 2022 respectivamente, no son susceptibles de modificaciones, ni de recurso o solicitud de revocatoria alguna. A efectos de lo descrito, se procederá a relacionar las solicitudes a cada auto de decreto de pruebas, realizadas por **HABLAME** como por **COLOMBIA MÓVIL**¹⁶, para luego plantear el pronunciamiento de la Comisión:

Es de recordar que, a propósito del auto de decreto de pruebas No. 1 del 8 de agosto de 2022, el 30 de agosto de 2022, a través de radicado 2022813030, **COLOMBIA MÓVIL** presentó un escrito a través del cual manifestó que identificaba unas limitaciones técnicas y logísticas para obtener la información requerida y por ende solicitó un plazo adicional de 45 días hábiles para la entrega y, adicionalmente, solicitó modificar el período a entregar, para que sea de un mes de tráfico, el cual correspondería al mes de mayo de 2022.

Así mismo, el 17 de septiembre de 2022 bajo radicado 2022814210, **HABLAME** señaló que no consideraba útil la prueba decretada de oficio por la CRC referente a la relación del tiempo de espera promedio por hora para los SMS remitidos por **HABLAME** que tuvieron que ser encolados por parte de **COLOMBIA MÓVIL** por sobrepasar la capacidad dispuesta para la relación de acceso. En consecuencia, solicitó que en su lugar se decretara como prueba la "*Relación de los SMS RECHAZADOS por sobrepasar la capacidad dispuesta para la relación de acceso, discriminado por hora para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022*".

De dicho documento se dio traslado a **COLOMBIA MÓVIL**, quien, a través de radicado 2022815131 del 29 de septiembre de 2022, solicitó que se ordenara como prueba adicional el tráfico y detalle de cada uno de los mensajes que para el mes de septiembre de 2022 **HABLAME** afirmó que le fueron rechazados; y solicitó a la CRC desistir de la práctica de la prueba relacionada con la "*Relación del tiempo de espera promedio por hora para los SMS remitidos por HABLAME que tuvieron que ser encolados por parte de COLOMBIA MÓVIL por sobrepasar la capacidad dispuesta para la relación de acceso, para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022*", dada la manifestación de **HABLAME** en el sentido de que se trataba de una prueba irrelevante, aunado a considerar las restricciones de orden técnico, logístico y presupuestal por **COLOMBIA MÓVIL** expuestas mediante oficio del 30 de agosto de 2022, radicado bajo el número 2022813030.

En lo que respecta a las solicitudes de las partes, derivadas del auto de decreto de pruebas No. 2, como se anticipó anteriormente, **COLOMBIA MÓVIL**, mediante el oficio 2023801885 del 4 de febrero de 2023, denominado "*Solicitud ampliación de plazo y aclaraciones sobre las pruebas decretadas de oficio*", solicitó: (i) un plazo adicional para la entrega de la información requerida; (ii) precisar el periodo para las pruebas solicitadas en los numerales i) y ii) del auto de pruebas No. 2; (iii) aclarar que la diferenciación entre los mensajes de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios y aquellos con fines diferentes a estos, deberá ser entregada por **HABLAME**; y (iv) revocar la práctica de la prueba relacionada con los encolamientos de mensajes del artículo 2 del auto decreto de pruebas No. 2.

De otra parte, **HABLAME**, mediante comunicación bajo radicado 2023802195 del 9 de febrero de 2023, consideró que las pruebas decretadas mediante el artículo 1 del auto de decreto de pruebas No. 2 no cumplen con los parámetros señalados en el artículo 40 del CPACA, particularmente con los criterios de conducencia, pertinencia y utilidad; posición que es reiterada mediante oficio 2023803372 del 2 de marzo de 2023. De la misma manera, **HABLAME** indica que, si bien cuenta con el sistema de encolamiento de SMS al interior de su red, le era técnicamente imposible brindar esta información toda vez que "*dicha medición implica unas exigencias de procesamiento descomunales*", pues esa información no es guardada directamente en la base de datos.

¹⁶ Dado que la información remitida mediante oficio No 2023806460 del 2 de mayo de 2023, superó el plazo establecido en el auto de pruebas No. 2, esto es los 30 días hábiles otorgados, no será objeto de pronunciamiento de la CRC en este numeral.

Pues bien, lo primero que debe ponerse de presente es que frente al decreto de pruebas solicitadas por **COLOMBIA MÓVIL** y por **HABLAME**, y el desistimiento requerido por **COLOMBIA MÓVIL**, mediante el auto de decreto de pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022, la Comisión se pronunció de fondo, negando su decreto y desistimiento, de conformidad con los numerales 4.1. y 4.2. del mencionado acto; decisión materializada mediante sus artículos 5 y 6.

Aclarado lo anterior, debe esta Comisión advertir que las demás solicitudes elevadas por **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME** en relación con asuntos probatorios se dirigen a que se modifique la decisión adoptada en los autos de pruebas No. 1 y 2 del 8 de agosto y 27 de diciembre de 2022, respectivamente.

Dado que el propósito de las partes es que se modifiquen los referidos autos de pruebas, cabe colegir que, material y jurídicamente, tal petición comporta la presentación de un recurso de reposición en contra de los mismos. No puede pasarse por alto que, precisamente, de acuerdo con el artículo 74 del CPACA, el propósito de un recurso de reposición es que se "*aclare, modifique, adicione o revoque*" la decisión frente a la cual este se dirige.

Así las cosas, cabe recordar que el artículo 75 del CPACA determina que "*(...) no habrá recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa*". Por tanto, en la medida en que el acto mediante el cual se resuelven solicitudes probatorias es un acto administrativo de trámite¹⁷, resulta evidente que contra el mismo no procede la interposición del recurso de reposición, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 del CPACA, como tampoco la solicitud de revocatoria directa¹⁸. En otras palabras, en virtud del referido artículo, resulta improcedente toda petición que tenga por propósito modificar, aclarar, adicionar o revocar una decisión contenida en un acto de trámite.

Se colige, por consiguiente, que las peticiones de las partes resultan improcedentes, toda vez que las mismas materialmente constituyen un recurso de reposición que tiene por objeto que la CRC modifique o revoque la decisión plasmada en los autos de prueba del 8 de agosto y 27 de diciembre de 2022.

Sin perjuicio de lo anterior, sea esta la oportunidad para evidenciar que extraña a esta Comisión que **COLOMBIA MÓVIL** sostenga que es imposible remitir la información de la manera en que fue requerida, toda vez que, precisamente, para llevar a cabo las relaciones de acceso entre un PCA y un PRST, se necesita que este último conozca las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar, tal como disponen los artículos 4.2.2.1. y 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior no solo para cursar el tráfico requerido por el PCA, sino para solicitar la remuneración correspondiente.

Adicionalmente, los anexos financieros y técnicos del "*Contrato de Acceso PCA y/o Integrador Tecnológico 8301149210317*", suscrito entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, disponen lo siguiente:

"5.1 Conciliación técnica: Corresponde a la conciliación del tráfico cursado objeto del pago de cargos de acceso. Deberá realizarse dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de finalización del periodo a conciliar; para ello, cada parte presentará su información debidamente soportada. Si una de las partes no presenta dentro del plazo indicado la información requerida, se aceptarán en forma definitiva las mediciones de tráfico cursado presentadas por la otra parte. (...)"¹⁹

Frente al tráfico cursado, el anexo técnico menciona el tiempo de expiración de los SMS en la plataforma de **COLOMBIA MÓVIL**, la cual se contabiliza en horas: "*2.3 Tiempo de expiración de los SMS. El tiempo estándar de mantenimiento de los mensajes en la plataforma es de 12 horas*"²⁰.

¹⁷ En efecto, se trata de un acto administrativo no definitivo -artículo 43 del CPACA-, porque no decide el fondo del asunto que es objeto de la actuación ni hace imposible continuarla, sino que es de naturaleza instrumental y por ende precede a la formación de la decisión administrativa que se plasma en el acto definitivo.

¹⁸ "*La revocatoria directa ha sido señalada por la doctrina y la jurisprudencia como un recurso extraordinario para la parte interesada, toda vez que se surte por fuera del procedimiento administrativo y de forma alternativa e incompatible con sus recursos ordinarios, y, para la Administración, se prevé como una opción adicional de la que puede hacer uso de manera oficiosa para corregir los actos ilegales o inconvenientes que haya proferido, eso sí de acuerdo a las causales dispuestas para tal fin*". Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Segunda Subsección B. Consejero Ponente: Doctor Gerardo Arenas Monsalve.

¹⁹ Radicado 2022803469.

²⁰ Ibidem

De igual manera, en el mismo anexo técnico se indica que, para el dimensionamiento de la capacidad de la plataforma de **COLOMBIA MÓVIL**, el PCA le deberá informar sobre el tráfico proyectado en horas, especialmente las horas pico:

"4.2.1 Capacidad de la plataforma. El producto SMS soporta hasta 20 mensajes salientes por segundo; cada código corto tiene una cola donde se albergarán los mensajes que no puedan ser entregados en el primer intento, esta cola tendrá una dimensión correspondiente al 10% del total de mensajes que un PCA y/o INTEGRADOR TECNOLÓGICO envía por hora (para el correcto funcionamiento el PCA y/o INTEGRADOR TECNOLÓGICO deberá proveer la información sobre su tráfico proyectado en hora pico)"²¹.

Nótese que las pruebas requeridas de oficio por la CRC tanto a **HABLAME** como a **COLOMBIA MÓVIL**, versan sobre elementos que derivan de la relación contractual para llevar a cabo las obligaciones asociadas a la relación de acceso.

En cuanto a la afirmación de **COLOMBIA MÓVIL** de que **HABLAME** es quien funge como responsable de diferenciar los mensajes de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios y aquellos con fines diferentes a estos, por cuanto es el encargado de administrar el contenido de los mensajes de texto que envía, es del caso precisar que la prueba decretada en los numerales (i) y (ii) del artículo 2 del auto de decreto de pruebas No. 2, no hacía referencia a la verificación del contenido del mensaje, sino por el contrario, al acceso a estas tipologías de mensaje. Esto es, a la clasificación propiamente dicha en virtud de la posible existencia de un acceso diferencial para uno y otro, sin necesariamente pretender que **COLOMBIA MÓVIL** realizará la validación y clasificación del contenido del mensaje.

En relación con la conclusión por parte de **HABLAME** de que **COLOMBIA MÓVIL** es quien tiene la información de los mensajes efectivamente enviados sin encolamiento por la red de **COLOMBIA MÓVIL** a sus usuarios, así como la información relativa a los mensajes encolados por **COLOMBIA MÓVIL** y enviados posteriormente tanto para los mensajes cortos de texto (SMS) con fines comerciales o publicitarios, como los SMS con fines diferentes a estos, resulta necesario mencionar que no resulta válida la afirmación de **HABLAME** en el sentido que no cuenta con dicha información, toda vez que si bien quien envía finalmente los mensajes a sus usuarios es **COLOMBIA MÓVIL**, no puede desconocerse el seguimiento y registro que **HABLAME** realiza a la terminación de los SMS originados por sus clientes hacia la red de **COLOMBIA MÓVIL** mediante el acceso a través del protocolo SMPP²², situación que en efecto es presentada a la CRC por **HABLAME** como un argumento para justificar la presunta restricción que **COLOMBIA MÓVIL** ejerce sobre su tráfico en la relación de acceso entre ambas partes.

En línea con lo expuesto hasta acá y atendiendo las solicitudes de plazo adicional por parte de **COLOMBIA MÓVIL** para la entrega de la información que corresponde a las pruebas decretadas, debe destacarse que, de acuerdo con el artículo 212 del Código General del Proceso, las pruebas decretadas deben aportarse dentro de los términos y oportunidades señaladas²³, so pena de ser excluidas del análisis probatorio, además de las consecuencias jurídicas por la renuencia a la entrega de información.

Finalmente, es preciso destacar que la Comisión ha sido respetuosa del debido proceso²⁴ y acuciosa en obtener la verdad material frente a los hechos alegados en el conflicto, tal y como es su deber legal²⁵; por lo que en el marco de lo previsto el artículo 40 del CPACA, la Comisión realizó los esfuerzos necesarios para obtener información probatoria que le permitiera el entendimiento a profundidad de la controversia, y aunque las partes no aportaron toda la información requerida, la que fue recabada en el expediente le permite adoptar una decisión de fondo en cumplimiento de sus funciones, conforme se expone a las siguientes secciones del presente acto.

3.2. Verificación de requisitos de forma y de procedibilidad

En este acápite es necesario verificar si la solicitud presentada por **HABLAME** cumple con los

²¹ Ibidem

²² De conformidad con la definición del protocolo SMPP dada en el documento "API to enable SMS messaging between applications and mobiles" obtenido de SMPP: <https://smpp.org>, los SMS cuentan con un mensaje de entrega dentro de dicho protocolo, situación que brinda la información necesaria para dicho seguimiento por parte de HABLAME.

²³ Artículo 173. Oportunidades Probatorias. *Para que sean apreciadas por el juez las pruebas deberán solicitarse, practicarse e incorporarse al proceso dentro de los términos y oportunidades señalados para ello en este código.*

²⁴ Artículo 29 de la Constitución Política.

²⁵ Sentencia SU-768 de 2014. Corte Constitucional.

requisitos de forma y procedibilidad establecidos en los artículos 42²⁶ y 43 de la Ley 1341 de 2009, esto es: **(i)** la solicitud escrita; **(ii)** la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo; **(iii)** la indicación expresa de los puntos de divergencia, así como los puntos en los que exista acuerdo; **(iv)** la presentación de la oferta final respecto de la materia en divergencia; y **(v)** la acreditación del transcurso de 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, para llegar a un acuerdo directo.

Así, pues, es de anotar que, revisado el escrito de **HABLAME**, se constató que su solicitud cumple con los requisitos de forma descritos en el párrafo anterior, toda vez que, en esta, se consignó la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo, los puntos de acuerdo y divergencia, así como su oferta final. Adicionalmente, se acreditó el agotamiento de la etapa de negociación directa durante 30 días calendario, en la medida en que **HABLAME** le solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** llegar a acuerdos frente a la ampliación de TPS, mediante Comité Mixto de Acceso del 18 de enero de 2022 y solicitud de Comité de Representantes Legales del 7 de febrero de 2022, en tanto que la solicitud de solución de controversias fue radicada ante la Comisión el 10 de marzo de 2022.

3.3. El asunto en controversia

Cabe resaltar que la postura de las partes se sintetiza en que, en desarrollo de su relación de acceso, mientras para **HABLAME** resulta procedente que **COLOMBIA MÓVIL** le permita implementar 180 TPS²⁷ en la relación de acceso establecida según el contrato No. 8301149210317, este último considera que tal cantidad es desproporcionada toda vez que **HABLAME** carece de sustentos objetivos en sus estimaciones, siendo necesario que depure sus bases de datos, para lo cual solicita pronunciamiento expreso sobre la aplicación de lo previsto en el párrafo 2 del artículo 4.2.7.1²⁸ de la Resolución CRC 5050 CRC 2016. Así las cosas, identifica esta Comisión que el asunto en controversia se centra en determinar si a la luz de la Resolución CRC 6522 de 2022²⁹, la ampliación de TPS solicitada por **HABLAME** a **COLOMBIA MÓVIL** constituye en sí misma una solicitud de servicio adicional previsto en la regulación o si por el contrario corresponde a las necesidades típicas de sus proyecciones de tráfico.

Para ello, será necesario revisar los siguientes asuntos: **(i)** la incidencia de los conflictos resueltos por la CRC en los años 2019 y 2021 entre las mismas partes de la presente actuación, con el objetivo de identificar si en aquellos se resolvió de fondo el mismo asunto planteado en este trámite; **(ii)** el régimen de acceso e interconexión para el envío de SMS; **(iii)** la definición del acceso a los servicios por solicitados por parte de **HABLAME**; y finalmente **(v)** unas consideraciones en relación con solicitudes adicionales de **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**.

En relación con el asunto delimitado, procede esta Comisión a pronunciarse en los siguientes términos:

3.3.1. Frente a los conflictos anteriores resueltos por la CRC

Con el propósito de evidenciar la competencia de la Comisión para avocar conocimiento de la presente controversia, y de acuerdo con los argumentos expuestos por las partes, es preciso abordar los conflictos que de manera precedente la Comisión ha resuelto, promovidos por **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, y que se relacionan con el contrato de acceso PCA y/o integrador tecnológico No. 8301149210317, para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS. Al respecto, previo al pronunciamiento de la Comisión, y a modo de contexto, se detallan a continuación dichos trámites:

- **Conflicto promovido en el año 2018**

El 30 de octubre de 2018, **HABLAME** solicitó a la CRC iniciar el trámite administrativo correspondiente, con el fin de que se dirimiera la controversia surgida con **COLOMBIA MÓVIL** relacionada con las transacciones por segundo (TPS) en el envío de mensajes de texto SMS.

En criterio de **HABLAME**, las 20 TPS ofrecidas en la OBI de **COLOMBIA MÓVIL** no resultaban suficientes para el tráfico y envío de SMS que requería su modelo de negocio.

²⁶ Modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019.

²⁷ Parámetro denominado Transacciones por Segundo (TPS) en el flujo máximo de mensajes por hora en un periodo de tiempo definido.

²⁸ Artículo modificado por el artículo 18 de la Resolución CRC 6522 de 2022.

²⁹ Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones

Por su parte, **COLOMBIA MÓVIL** dentro de sus argumentos mencionó que no se había agotado la etapa de negociación directa exigida como requisito previo para promover conflictos, y que, adicionalmente, estableció el valor óptimo para el máximo número de transacciones por segundo (TPS) en 20 SMS salientes, bajo premisas de costo más utilidad razonable, recursos y capacidad de procesamiento.

Al respecto, mediante Resolución CRC 5817 del 19 de julio de 2019³⁰, confirmada por la Resolución 5869 del 6 de diciembre de 2019³¹, la Comisión indicó que **COLOMBIA MÓVIL** aportó como prueba un acta de Comité Mixto de Acceso -CMA de fecha 11 de enero de 2019, donde las partes se habrían puesto de acuerdo con el fin de resolver los puntos de divergencia, y que por ello no resultaba necesaria una intervención adicional por parte del regulador.

- **Conflicto promovido en el año 2020**

El 15 de septiembre de 2020, **HABLAME** insistió ante la CRC que, pese al CMA adelantado el 11 de enero de 2019, y las peticiones efectuadas a **COLOMBIA MÓVIL**, no había podido llegar a un acuerdo con dicho operador frente a la no limitación de 20 transacciones por segundo (TPS), sin que se generaran costos adicionales por dicha eliminación.

Por su parte, **COLOMBIA MÓVIL** señaló que el conflicto promovido ya había sido resuelto por la CRC en 2019. Agregó que **HABLAME** pretendía calificar como un punto de desacuerdo una condición de la relación de acceso vigente, debidamente sustentada en la OBI de **COLOMBIA MÓVIL**. Así mismo, señaló que el contrato de interconexión celebrado entre las partes se había ejecutado dentro de los parámetros acordados y en estricto cumplimiento al régimen de interconexión establecido en la regulación.

Al respecto, mediante Resolución CRC 6217 del 11 de marzo de 2021³², confirmada por la Resolución 6335 del 21 de julio de 2021³³, la Comisión explicó las razones por las cuales entraría a resolver de fondo el conflicto y, en tal sentido, después de un análisis del caso concreto, recordó que, de conformidad con el artículo 4.2.2.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es obligación de los PRST "(...) *garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en numeral 4.2.2.1.2 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV*", y que, así mismo, de acuerdo con el artículo 4.2.2.2, los PCA deben "*presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.1.10 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV*".

Fue así como, la CRC precisó que **COLOMBIA MÓVIL** no podía limitar la cantidad de SMS que **HABLAME** cursara por su red, así como tampoco limitar la velocidad de los mismos cuando esto no obedeciera a ejercicios de gestión utilizados para asegurar el buen funcionamiento de la red del PRST, y que, así mismo, de dicha ausencia de limitación no se podía colegir la posibilidad de hacer cobros adicionales.

Efectuadas dichas consideraciones, la CRC ordenó a **COLOMBIA MÓVIL** eliminar la limitación fija de 20 SMS por segundo, sin generar costos adicionales por dicha eliminación, permitiendo en todo caso que **COLOMBIA MÓVIL** gestionara su tráfico de acuerdo con el dimensionamiento del acceso y las reglas establecidas en la regulación vigente.

Adicionalmente, instó a la partes a velar por el correcto dimensionamiento de la relación de acceso, por lo que, de una parte, **HABLAME** debía remitir a **COLOMBIA MÓVIL** la información correspondiente a la gestión al tráfico de acuerdo con su proyección en los términos del artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y, por la otra, **COLOMBIA MÓVIL** debía velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de texto (SMS) remitidos teniendo en cuenta la posibilidad de encolamiento de los mismos, de acuerdo con las condiciones dadas en la regulación y sus obligaciones contractuales.

³⁰ Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME DE COLOMBIA S.A. E.S.P. contra COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., en relación con las transacciones por segundo (TPS) en el envío de mensajes de texto SMS.

³¹ Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. contra la Resolución CRC 5817 de 2019. Expediente No. 3000-86-26.

³² Por la cual se resuelve el trámite administrativo de solución de controversias interpuesto por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. en contra de COLOMBIA MÓVIL S.A.S. E.S.P. por la limitación de envío de SMS por segundo – Expediente Administrativo No. 3000-32-13-4.

³³ Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. en contra de la Resolución CRC 6217 de 2021.

- **Pronunciamiento de la Comisión, para avocar conocimiento**

Expuesto el contexto de los conflictos previamente resueltos, y teniendo en cuenta que actualmente las partes no pudieron llegar a un acuerdo frente a las TPS requeridas según las proyecciones presentadas por **HABLAME**, corresponde a la CRC dirimir esta controversia e identificar si le asiste razón al PCA en solicitar un aumento de 180 TPS, toda vez que los pronunciamientos realizados por la Comisión en los años 2019 y 2021, no limitan el ejercicio de la competencia de solución de controversias en cabeza de la CRC, dado que no implica que las partes no puedan volver a tener un debate o divergencia sobre dicha materia a lo largo de la relación de acceso respectiva.

En ese orden de ideas, es de mencionar que, de una parte, la solicitud de **HABLAME** que sustentó la apertura del conflicto resuelto en el año 2019 se circunscribía a que las 20 TPS ofrecidas en la OBI de **COLOMBIA MÓVIL** no resultaban suficientes para el tráfico y envío de SMS que requería su modelo de negocio; y de otra parte, la solicitud de **HABLAME** para el conflicto suscitado y decidido en el año 2021 mediante las resoluciones CRC 6217 y 6335 de 2021 se acotaba a que se pudiera enviar el volumen de mensajes de texto que requería para su actividad sin ningún tipo de limitaciones, sin que se generaran cobros adicionales; por el contrario, la solicitud de **HABLAME** en la presente actuación se refiere al máximo de TPS que en su sentir debe permitir **COLOMBIA MÓVIL** para el desarrollo de su negocio, esto es 180 TPS. Sobre este último punto en específico, la Comisión no se pronunció mediante los conflictos que se han mencionado y, por tanto, mal podría entenderse, como lo hace **COLOMBIA MÓVIL**, que existe una identidad entre lo solicitado y resuelto en 2019 y 2021 y, de otra parte, lo solicitado por **HABLAME** en la presente actuación.

De otro lado, no puede perderse de vista que, mediante la Resolución CRC 6522 de 2022, la Comisión efectuó modificaciones al régimen de acceso, uso e interconexión, dentro de las que vale destacar la plasmada al artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de establecer reglas asociadas a la prestación de servicios adicionales en las relaciones de acceso. Tales reglas, como se verá más adelante en el numeral 3.3.2 del presente acto administrativo, resultan relevantes a la hora de resolver la presente controversia y por lo tanto justifican la intervención que mediante el presente acto realiza la Comisión en ejercicio de su función de solución de controversias.

En suma, teniendo en cuenta las diferencias que se presentaron entre las partes con posterioridad a la expedición de las resoluciones que resolvieron los conflictos resueltos previamente por la Comisión, sin que pueda predicarse una identidad de objeto entre las solicitudes que sustentaron dichos conflictos y lo pretendido por quien hoy activa la controversia junto con lo decidido por la Comisión; y aunado a la modificación realizada al artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, a través del artículo 18 de la Resolución CRC 6522 de 2022, es viable colegir que la CRC debe avocar de fondo el análisis de la controversia presentada por **HABLAME**.

3.3.2. Frente al régimen de acceso e interconexión para el envío de SMS

En este punto, y en aras de ahondar en las obligaciones establecidas para las partes, se hace necesario traer a colación las disposiciones de orden legal y regulatorio en relación con el régimen de acceso, uso e interconexión para el envío de SMS.

Al respecto se encuentra que el régimen de acceso, uso e interconexión, de manera general, está orientado a cumplir y satisfacer los fines y principios que hacen parte de la Ley 1341 de 2009³⁴. Es así como bajo el principio del uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos³⁵ se impone al Estado el deber de fomentar el uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar. Lo anterior, enfocado a lograr el mayor provecho de recursos escasos con el ánimo de generar competencia, calidad y eficiencia, en beneficio de los usuarios. Para cumplir este principio, es relevante el rol que cumple el regulador quien, dentro de las funciones atribuidas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009³⁶, tiene la de regular el acceso y uso de todas las redes y el acceso a los mercados de los servicios de telecomunicaciones.

De acuerdo con la regulación vigente en materia de acceso e interconexión para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes de texto, prevista en la sección 2 del Capítulo 2 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 6522 de 2022, los agentes que participan en dicha provisión tienen entre otras, las siguientes obligaciones:

³⁴ Modificada por la Ley 1978 de 2019.

³⁵ Numeral 3 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009.

³⁶ Modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019.

ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST. *Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:*

(...)

4.2.2.1.2. Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica y económicamente viable y en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por considerar o tramitar su solicitud de acceso. De acuerdo con lo anterior, los PRST solo podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar. En su argumentación, el PRST deberá presentar las propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

4.2.2.1.3. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

4.2.2.1.4. Responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones o integradores tecnológicos por la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones y, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación.

(...)

4.2.2.1.7. Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los proveedores de contenidos y aplicaciones o integradores tecnológicos que accedan a su red.

(...)

4.2.2.1.10. Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en numeral 4.2.2.1.2 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV. Adicionalmente, el PRST debe velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de texto a ser enviados, teniendo en cuenta la implementación de colas para dicho tráfico, entre otras medidas, para evitar el rechazo de los mismos.

ARTÍCULO 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA. *Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/USSD las siguientes:*

4.2.2.2.1. Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en las disposiciones del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.2.2.2.2. Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.1.10 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

(...)

4.2.2.2.6. Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.

(...).

De la lectura de las disposiciones, es viable concluir que cada una de las obligaciones se encuentran encaminadas a satisfacer los principios que rigen las telecomunicaciones y, por ello, los PRST deben, entre otras cosas: (i) permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica y económicamente viable; (ii) dar aplicación a las reglas de remuneración; (iii) responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones o integradores tecnológicos por la calidad acordada; (iv) abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias; y (v) garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas. Y, en lo que se refiere a los PCA, deben, entre otras: (i) presentar las proyecciones de tráfico esperado, siempre que sea técnica y económicamente viable, por lo que los PRST solo podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar, para lo cual deberán presentar propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos; y (ii) dar aplicación a las reglas de remuneración.

De tal manera que, en una adecuada relación de acceso e interconexión, los PRST de acuerdo con las capacidades técnicas de su red deben garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.2. de los artículos 4.2.2.1 y 4.2.2.2., respectivamente, de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificada por la Resolución CRC 6522 de 2022, que dispone lo siguiente:

*"4.2.2.1.2. Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica y económicamente viable y en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por considerar o tramitar su solicitud de acceso. **De acuerdo con lo anterior, los PRST solo podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar. En su argumentación, el PRST deberá presentar las propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.**" (NSFT)*

*"4.2.2.2.2. Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar **en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.1.10 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV**" (NSFT).*

De estas obligaciones se pueden extraer dos (2) elementos: el primero es la obligatoriedad del acceso, limitada solo por la capacidad técnica y económica del PRST, y el segundo, que la oposición al acceso solicitado por el PCA solo es viable cuando se materialice alguno de los supuestos previstos específicamente en la regulación. Al respecto vale la pena anotar que dicha oposición debe ser alegada oportunamente por el PRST en la instancia administrativa definida para ello, con el correspondiente sustento técnico y económico, sin embargo, mientras la relación de acceso se encuentre en ejecución debe asegurarse el adecuado dimensionamiento.

Pues bien, frente al primer elemento debe reiterarse, tal como se ha hecho en otras oportunidades³⁷, que los PRST no pueden limitar el tráfico solicitado por los PCA cuando esto no obedezca a ejercicios de gestión de red, utilizados para asegurar su adecuado y eficiente funcionamiento. Ello sin desconocer que las partes de una relación de acceso deban propender por un razonable y correcto dimensionamiento de sus necesidades de red, por lo que los PCA están en la obligación de realizar proyecciones de tráfico y presentarlas a los PRST, contando para esto con los Comités Mixtos de Acceso, los cuales se constituyen en el espacio de administración y seguimiento de la relación de acceso, en los que deben analizarse las necesidades de crecimiento o decrecimiento de dicha relación, facilitando la adecuada interacción entre las partes.

Lo anterior, en virtud de la expresa obligación en cabeza del PRST de garantizar el envío del volumen presentado por el PCA en sus proyecciones, pues en aquellos eventos en los que exista un mayor tráfico al esperado, es cuando el PRST debe ejercer las actividades de gestión de tráfico mencionadas. Es decir, la gestión del tráfico obedece a las actividades de necesaria ejecución cuando existen niveles de tráfico superiores o atípicos a los planificados. De forma que, las actividades mencionadas estarán sujetas precisamente a la disparidad entre el dimensionamiento de los agentes y el tráfico efectivamente cursado, y en consecuencia, con el fin de evitar estos escenarios, es necesario que el PCA actualice de manera frecuente sus necesidades de tráfico con el PRST en el marco de los CMA, lo cual es resaltado en el numeral 4.2.2.2.2 del artículo 4.2.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, al establecer como obligación de los PCA presentar a los PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que pretende activar.

Ahora bien, hecha tal aclaración, y frente al segundo elemento mencionado, cabe resaltar que la regulación dispone que *"los PRST solo podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar. En su argumentación, el PRST deberá presentar las propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones"*, lo que necesariamente genera que su manifestación por parte del PRST se realice previamente a la constitución de la relación de acceso, pues una vez ella en ejecución, lo que corresponderá es realizar un dimensionamiento eficiente del acceso, de conformidad con lo previsto en el numeral 4.2.2.1.10. del artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el sentido de garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, y velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de

³⁷ Resolución CRC 6217 de 2021: "Por la cual se resuelve el trámite administrativo de solución de controversias interpuesto por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. en contra de COLOMBIA MÓVIL S.A.S. E.S.P. por la limitación de envío de SMS por segundo – Expediente Administrativo No. 3000-32-13-4".

texto a ser enviados. Lo anterior no limita la posibilidad de que, si se llegara a causar un daño a la red en ejercicio de la relación de acceso, y el mismo queda debidamente comprobado y documentado, se alegue la oposición al acceso por dichas razones.

De esta manera, se puede concluir que la regulación impone a los PRST la obligación de permitir a los PCA el acceso a sus redes; de allí que no pueda limitarse el tráfico solicitado por los PCA, cuando esto no obedezca a ejercicios de gestión de red, utilizados para asegurar el adecuado y eficiente funcionamiento de esta.

Así las cosas, analizado el material probatorio recolectado a lo largo de la actuación administrativa, es viable colegir que dicho acervo da cuenta del tráfico que se cursa en la relación de acceso entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, así como del comportamiento del parámetro denominado Transacciones por Segundo (TPS) en el flujo máximo de mensajes por hora en un periodo de tiempo definido³⁸, lo que conlleva a que **COLOMBIA MÓVIL** gestione su tráfico de acuerdo con el dimensionamiento de su red y las reglas establecidas en la regulación vigente, sin que ello signifique que no deba garantizar el envío del volumen de tráfico presentado oportunamente por el PCA en sus proyecciones o limitarlo, pues las restricciones y gestiones de tráfico están previstas principalmente para aquellos eventos en los que exista un tráfico atípico al planificado, como se abordará en los numerales subsiguientes de la presente Resolución, particularmente sobre la aplicación de la metodología para revisar el dimensionamiento del acceso y los parámetros para determinar si la cantidad de TPS de la relación de acceso se encuentra subdimensionada o sobredimensionada.

3.3.3. Frente a la definición del acceso a los servicios por parte de HABLAME

A efectos de abordar este argumento, es preciso indicar primeramente que se analizarán las modificaciones introducidas por el artículo 18 de la Resolución CRC 6522 de 2022 al artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 de cara a revisar el alcance de la ampliación de TPS como servicio adicional, lo cual se efectuará en el contexto propio del adecuado dimensionamiento que debe tener la relación de acceso para poder soportar el servicio que provee el PCA sobre la red del PRST.

En este orden de ideas, y ante la necesidad de contar con un criterio objetivo que permita diferenciar lo que se cataloga como servicio adicional del servicio base soportado por el PRST, se hace necesario acudir a la delineación de una metodología genérica para que las partes lleven a cabo el dimensionamiento dinámico de la relación de acceso en dicho servicio base, tomando como referencia el tráfico histórico, y, así mismo, con el fin de que se determine también el límite para lo que puede ser catalogado como servicio adicional.

Para ello, y con el fin de validar la aplicabilidad de las recomendaciones UIT-T E.500 y UIT-T E.492 al caso particular, dado el fundamento técnico con el que cuentan de cara a la gestión de tráfico y dimensionamiento, se lleva a cabo una revisión de los preceptos establecidos en dichas recomendaciones a la luz de la información obrante en el expediente administrativo, para finalmente identificar, por una parte, la medida de la intensidad de tráfico con sus correspondientes características específicas, y por otra, el periodo de referencia del tráfico a emplear en la metodología de dimensionamiento. Este análisis concluye con la determinación de unos parámetros metodológicos genéricos que permiten de manera dinámica, armónica y consistente el dimensionamiento del acceso por parte de quienes son parte de la presente relación contractual.

Frente a la remuneración por acceso para el envío de SMS, el artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por la Resolución CRC 6522 de 2022, señala que los valores de cargos de acceso podrán fijarse de acuerdo con los máximos vigentes a los que hace referencia el artículo 4.3.2.10³⁹ :

"ARTÍCULO 4.2.7.1. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE SU UTILIZACIÓN A TRAVÉS DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS). Todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los integradores tecnológicos (IT) y

³⁸ 1 al 15 de mayo de 2022 y 15 de septiembre al 15 de diciembre de 2022.

³⁹ ARTÍCULO 4.3.2.10. CARGOS DE ACCESO PARA TERMINACIÓN DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS). Todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los demás proveedores de redes y servicios móviles, un cargo de acceso para la terminación de mensajes cortos de texto (SMS) en sus redes, que no podrá ser superior a:

Cargo de acceso	24-feb-17
(pesos/SMS)	1,00

proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA), 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 4.3.2.10 del CAPÍTULO 3 del TÍTULO IV y aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan.”

A su turno, el párrafo segundo del 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, modificado por el artículo 18 de la Resolución CRC 6522 de 2022, otorgó tanto a los PRST como a los PCA la posibilidad de acordar de manera voluntaria, servicios adicionales para sus relaciones de acceso, así:

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

Sin perjuicio de las reglas definidas en el presente artículo, los topes regulatorios a los que hace referencia el anterior inciso no serán aplicables, cuando a petición del proveedor de contenidos y aplicaciones o del integrador tecnológico se apliquen condiciones diferenciales en el tratamiento de determinadas porciones de tráfico de SMS.

La prestación de estos servicios adicionales en el marco de la relación de acceso se someterá a las siguientes reglas:

a) Su ofrecimiento por parte del PRST será facultativo, y se prestarán en condiciones no discriminatorias a los PCA o IT que los soliciten, sujeto a la capacidad técnica de la red del PRST en concordancia con lo señalado en el numeral 4.2.2.1.2 del ARTÍCULO 4.2.2.1 de la presente resolución.

b) Se prestarán respecto de porciones de tráfico que determine el PCA o IT. Este pacto, no supondrá que todo el tráfico a ser cursado en la relación de acceso migre a este esquema, salvo que el PCA o IT así lo requiera.

c) Las condiciones de remuneración de estos servicios adicionales dentro de la relación de acceso serán definidas de manera negociada por las partes para dicho tráfico.

d) La implementación de estos servicios implicará un aumento en la capacidad o el dimensionamiento previamente acordados en la relación de acceso mientras así lo requiera el PCA o IT.

e) En ningún caso estos acuerdos podrán suponer una degradación del servicio o servicios no sujetos al esquema de servicios adicionales”.

De acuerdo con dicho párrafo los servicios adicionales pueden pactarse de acuerdo con las siguientes características:

- El ofrecimiento de servicios adicionales será facultativo de los PRST, y en caso de ofrecerlos no podrán ser discriminatorios.
- Se podrán acordar servicios adicionales respecto de porciones de tráfico.
- Las condiciones de remuneración podrán ser negociadas.
- Dichos acuerdos no pueden bajo ningún motivo suponer una degradación del servicio no sujeto a servicio adicional, es decir, deben mantenerse las condiciones de calidad.

Adicionalmente, cabe destacar que, de acuerdo con el documento de respuesta a comentarios⁴⁰ de la Resolución CRC 6522 de 2022, fue con ocasión de una observación de uno de los interesados⁴¹ que indicaba que *“estos servicios adicionales hacen referencia principalmente a los momentos de congestión o tráfico atípicos no predecibles en la proyección de SMS enviada al PRST”*, que la CRC consideró que, con el fin de darle flexibilidad a las relaciones de acceso, los servicios adicionales pueden ser prestados respecto de cualquier tráfico de la relación de acceso, con tal de que se apliquen siempre a petición del PCA e IT⁴², y respecto de las porciones de tráfico que dicho agente determine, sin que por ello todo el tráfico a ser cursado en la relación de acceso migre a este esquema, salvo que, se insiste, el PCA o IT así lo requiera.

⁴⁰Ver página 130. Disponible en:

https://www.crcom.gov.co/system/files/Biblioteca%20Virtual/Documento%20de%20respuesta%20a%20comentarios%20%E2%80%93%20Resoluci%C3%B3n%206522/Documento_de_respuestas_VF_2000_59_4.pdf

⁴¹ Inalambria

⁴² Integrador tecnológico.

De esta manera, descendiendo al caso *sub examine*, y como se vio en el numeral precedente, **COLOMBIA MÓVIL** tiene la obligación de permitirle a **HABLAME** el acceso a sus redes y por ende a que no se le limite el tráfico solicitado, por lo que únicamente se habilita a **COLOMBIA MÓVIL** para llevar a cabo ejercicios de gestión de red para asegurar el adecuado y eficiente funcionamiento de la misma; no obstante, esta premisa debe leerse de manera armónica con la modificación realizada por el artículo 18 de la Resolución CRC 6522 de 2022 sobre servicios adicionales para la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), dado que el parágrafo segundo del artículo 4.2.7.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyó la posibilidad al PRST de ofrecer un servicio adicional, sometido a libre negociación entre las partes, así como al libre arbitrio del PRST y aceptación por parte del PCA o IT, que permitiera gestionar porciones específicas de tráfico definidas por el PCA o IT con un mayor dimensionamiento de TPS a un costo diferente al contemplado en la regulación general, pero evitando en todo momento que por la decisión o no de contratación de este servicio adicional degradara el servicio base que requiere **HABLAME** para desarrollar su negocio.

Ahora bien, para resolver de fondo el conflicto puesto a consideración de esta Comisión por parte de **HABLAME** en el marco de las obligaciones establecidas en la regulación general tanto para los PRST como para los PCA, ante la ausencia de acuerdo entre las partes, la CRC considera necesario establecer una metodología que permita, por un lado, dimensionar de manera eficiente la cantidad de TPS que son necesarios para atender una relación de acceso como la que convoca la presente controversia, con el fin de garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por **HABLAME** y de ese modo evitar el rechazo de mensajes por parte de **COLOMBIA MÓVIL** del que habla el numeral 4.2.2.1.10. del artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016; y, por otro, que establezca el límite entre lo que debe ser considerado como servicio básico y el servicio adicional, definido este último en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 antes referido, con el fin de determinar bajo qué circunstancia **COLOMBIA MÓVIL** puede ofrecer el servicio adicional de ampliación de TPS.

En este orden de ideas, para definir la metodología antes indicada la CRC parte de los lineamientos en términos de ingeniería de tráfico definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones - UIT en sus recomendaciones, así como en las metodologías incluidas en ellas, dado que las mismas resultan ser referentes ampliamente empleados tanto por la industria para el desarrollo de las redes, como por el regulador para el desarrollo de la normativa vigente.

Así las cosas, tomando como referencia las reglas de dimensionamiento eficiente de la interconexión definidas en el artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es útil mencionar que la recomendación UIT-T E.500⁴³, empleada en la elaboración de las mencionadas reglas, establece los principios de medida de la intensidad de tráfico de una forma amplia, de tal manera que resulta necesario en primera medida analizar si su utilización resulta procedente para la determinación de los parámetros asociados con los niveles de tráfico de carga normal medidos en transacciones por segundo (TPS) para los sistemas de mensajería corta de texto (SMS), y llevar a cabo una asociación de dichos niveles al soporte del servicio básico en la relación de acceso.

3.3.3.1. Sobre la utilización de la recomendación UIT-T E.500 en la presente actuación administrativa

En primera medida, es importante mencionar que el análisis del uso de la recomendación UIT-T E.500 se hace tomando en consideración los términos y definiciones de ingeniería de tráfico que están contenidos en la recomendación UIT-T E.600⁴⁴, pero entendidos dentro del contexto del servicio SMS para el abordaje del caso particular que convoca este acto administrativo.

En ese sentido, la recomendación UIT-T E.500 indica en un sentido amplio frente a la intensidad de tráfico lo siguiente:

"(...) tiene que ver con el ritmo de llegada del trabajo a un sistema de tráfico y los recursos necesarios para manejarlo. La clase de sistemas de tráfico a que esta Recomendación se refiere consiste en un conjunto de recursos del mismo tipo, trabajos que llegan y consumen la cantidad de recursos que necesitan o esperan hasta que los recursos están disponibles (o son rechazados si no hay suficientes recursos disponibles y se ha desbordado la capacidad de la cola de espera), y un tiempo de ocupación por trabajo, que es el tiempo necesario para que la cantidad específica de recursos dedicados termine su trabajo".

⁴³ Dicha recomendación puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.500/es>

⁴⁴ Dicha recomendación puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.600/es>

Es de resaltar que esta definición resulta adaptable a la aplicación que se requiere en la actuación administrativa objeto de decisión, teniendo en cuenta que se refiere de manera amplia a sistemas de tráfico y los recursos para manejarlo, incluyendo aquellos sistemas no orientados a la conexión que trabajan típicamente con encolamiento de tráfico, como es el caso del tráfico de SMS.

De una lectura literal de la definición antes transcrita, no se encuentra alguna limitación o restricción expresa que impida la utilización de la recomendación para la evaluación de tráficos con características diferentes al telefónico, como es el caso del tráfico de SMS. La intensidad de tráfico de un sistema SMS se mide en TPS, y el ritmo de llegada está determinado por la cantidad de SMS ofrecidos al sistema por la central de mensajes de texto, en adelante SMSC, por la entidad externa de mensajes cortos, en adelante ESME, y los recursos necesarios corresponden a la cantidad de TPS por segundo que se pueden procesar.

Se destaca de la recomendación UIT-T E.500 que la misma establece unas hipótesis que deben satisfacerse para que los métodos contenidos en ella sean válidos. En esencia dichas hipótesis son las siguientes cuatro (4):

1. La longitud del periodo de lectura puede escogerse de tal manera que, para cada periodo de lectura observado, haya un modelo estacionario que constituya una aproximación al proceso de intensidad de tráfico real observado.
2. Si el modelo del proceso de intensidad de tráfico tiene otros parámetros además de la intensidad de tráfico (tales como medidas de la irregularidad o de la varianza), estos se obtienen por métodos no descritos en la Recomendación.
3. Cuando hay parámetros adicionales, como los descritos en la hipótesis 2, la situación más desfavorable para los recursos de dimensionamiento se presenta siempre cuando la intensidad de tráfico es máxima.
4. Hay que detectar y excluir los periodos de lectura excepcionales que no cumplan la hipótesis 1 (como aquellos casos cuando el proceso de llegada observado tenga un marcado carácter no estacionario).

No sobra destacar que, en estadística, un proceso aleatorio $\{X(t), t \in J\}$ es estacionario si sus propiedades estadísticas no cambian en el tiempo⁴⁵. Así, en un proceso estacionario $X(t)$ y $X(t + \Delta)$ tienen la misma distribución de probabilidad:

$$F_{X(t)}(x) = F_{X(t+\Delta)}(x) \quad \forall t, t + \Delta \in J$$

Ahora bien, la condición en la ecuación de arriba ha sido ajustada para cumplir con el primer punto de la hipótesis 1 de la Recomendación UIT-T E.500, dado que la misma está indicando que la condición de estacionalidad se cumple, pero dentro de un periodo específico que es el observado (es decir un $t, t + \Delta \in J$ siendo J el conjunto de tiempo específico de un periodo de lectura dado). Lo descrito implica que no tenga que satisfacerse la condición de estacionalidad a lo largo de todo el periodo de tiempo en el cual se observó el tráfico (a modo de ejemplo, en un periodo de 24 horas), sino únicamente durante el periodo de lectura (es decir dentro del intervalo J). Lo anterior permite concluir que para poder usar la Recomendación UIT-T E.500, es necesario verificar si el tráfico de SMS cumple la condición de estacionalidad en algún intervalo que pueda definirse como periodo de lectura.

Para hacer dicho análisis, se tuvieron en cuenta los datos obrantes en el expediente administrativo proporcionados por **COLOMBIA MÓVIL** en el documento de Excel "*Anexo CRC_Reporte PCA Hablame_1 al 15 de mayo 2022*" en el marco del auto de pruebas No. 1, y que corresponden a mediciones realizadas con intervalos de un minuto entre el 1 y el 15 de mayo de 2022.

Cabe aclarar que estas mediciones fueron reportadas por **COLOMBIA MÓVIL** únicamente para la franja horaria comprendida entre las 8:00 a.m. y las 8:00 p.m., siendo necesario precisar que la utilización de esta información se realiza con fines ilustrativos y con el propósito de verificar la aplicabilidad de la Recomendación UIT. T E-500 y el funcionamiento de la metodología de dimensionamiento que se describe más adelante, indicando que esta información consulta los criterios de completitud y suficiencia en términos de medición por minuto, por el espacio de 12 horas continuas para 15 días, señalando además que la franja de horario de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. no limita los resultados en la utilización de la metodología, dado que se pretende la identificación de picos de tráfico, y en la franja horaria complementaria a la reportada se presentan bajos perfiles de tráfico

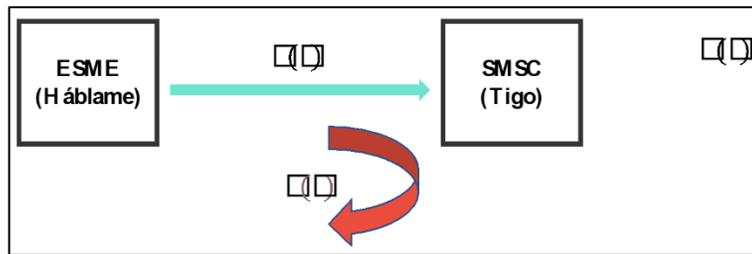
⁴⁵ Pishro-Nik, H. (2014). *Introduction to probability, statistics, and random processes*. Kappa Research LLC.

dadas las restricciones regulatorias establecidas en el régimen de protección a los usuarios para el envío de SMS en estos horarios.

Finalmente, y pese a no contar con la diferenciación de mensajes comerciales y/o publicitarios, o aquellos con fines distintos, dicha situación no resulta ser óbice para el uso de esta información, la cual, se reitera, se lleva a cabo con fines ilustrativos del funcionamiento de la aplicación de las recomendaciones de la UIT y de la metodología de dimensionamiento del acceso, pero no constituye en sí misma un ejercicio de dimensionamiento, el cual deberá realizarse por **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** de manera periódica, como se indicará más adelante. En efecto, dado que las relaciones de acceso, uso e interconexión se caracterizan por ser dinámicas y cambiantes, les corresponde a las partes llevar a cabo el dimensionamiento de las mismas de forma periódica, para lo cual, se insiste, en el caso concreto se utilizará la metodología planteada en este acto administrativo.

Es así como, vale destacar que el tráfico en la relación de acceso en análisis comprende el generado por **HABLAME**, el cual está caracterizado por una tasa de datos de entrada $\lambda(t)$; y otro atendido por **COLOMBIA MÓVIL**, el cual está caracterizado por una tasa de datos de salida $\mu(t)$; y un tráfico rechazado el cual está caracterizado por una tasa de datos de pérdida $\xi(t) = \lambda(t) - \mu(t)$ como se muestra en el Gráfico 10. El tráfico rechazado no tiene almacenamiento en cola en el lado de **COLOMBIA MÓVIL**, pero es posible que el mismo se intente almacenar y reprocesar por parte de **HABLAME**.

Gráfico 9. Modelo descriptivo del tráfico de SMS entre HÁBLAME y COLOMBIA MÓVIL

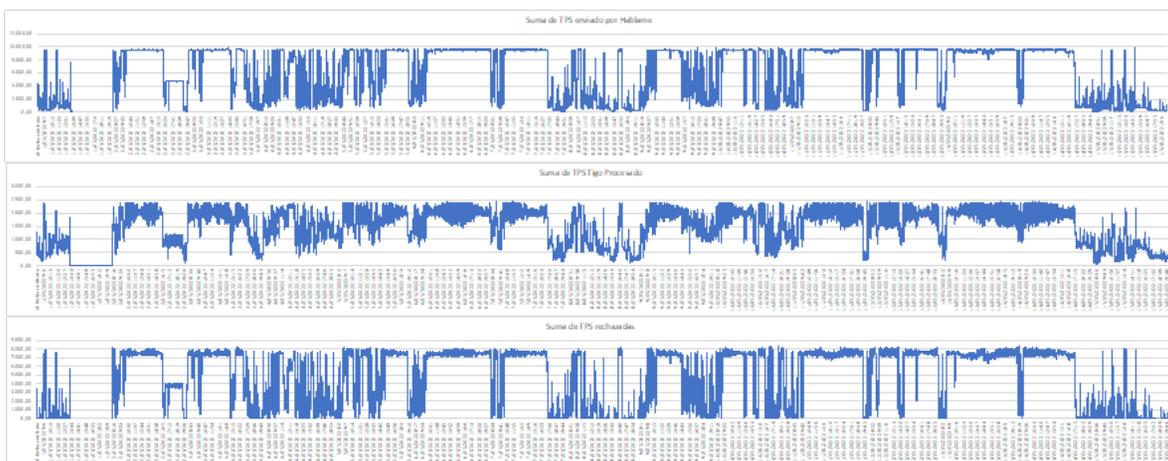


Fuente: Elaboración propia

A su vez, no necesariamente todo el tráfico que es enviado desde el SMSC y que tiene una tasa de datos de salida $\mu(t)$ es exitosamente entregado a los usuarios. Este comportamiento puede estar influenciado por múltiples factores que dependen tanto de la red de transporte y acceso del PRST como de los mismos usuarios, como es el caso en que el usuario tenga el equipo apagado o se encuentre fuera de cobertura, entre otros.

De esta manera, si se grafica el tráfico generado (TPS enviados por **HABLAME**), el tráfico procesado (TPS procesados por **COLOMBIA MÓVIL**) y el tráfico rechazado (TPS no atendidos por **COLOMBIA MÓVIL**) entre el 1 y el 15 de mayo de 2022 para cada día entre 8:00 a.m. y 8:00 p.m., se encuentra el comportamiento que se presenta en el Gráfico 12. **Error! No se encuentra el origen de la referencia..**

Gráfico 11. Tráfico en TPS en la relación de acceso entre HÁBLAME y COLOMBIA MÓVIL del 1 al 15 de mayo de 2022: tráfico generado (arriba), tráfico procesado (centro) y tráfico rechazado (abajo)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información remitida por **COLOMBIA MÓVIL**

Es importante reiterar que el reporte de tráfico proporcionado por **COLOMBIA MÓVIL** con ocasión del auto de pruebas No. 1, y que está siendo utilizado en el presente análisis, fue realizado usando un minuto como unidad de tiempo de recolección de datos, de manera que los valores en el eje Y de los gráficos corresponden a la suma de los TPS en un periodo de 1 minuto. Si esas cifras se dividen entre 60 segundos se obtendría una aproximación a la cantidad de TPS promedio procesadas por segundo durante cada minuto de medición.

El análisis de las gráficas arroja que **COLOMBIA MÓVIL** establece un tope de procesamiento⁴⁶ que alcanzó un punto máximo de aproximadamente 40 TPS para la tasa de salida del tráfico procesado, mientras que **HABLAME** alcanzó un máximo de aproximadamente 166 TPS para la tasa de entrada del tráfico generado. Ahora bien, desde el punto de vista de la aplicación de la recomendación UIT-T E.500 es preciso identificar si el tráfico generado por **HABLAME** tiene o no un comportamiento estacionario en alguno de los intervalos observados, a la luz de la primera de las hipótesis planteadas por ella y arriba enlistada.

Para analizar este punto, se recurre a la definición de factor de irregularidad (en inglés: *peakedness factor*) dada por la UIT en la recomendación E.600 como la "*Relación entre la varianza y la media de la intensidad de tráfico*". La UIT utiliza dicho factor de irregularidad para establecer las definiciones de tráfico con distribución uniforme como el "*Tráfico cuyo factor de irregularidad es menor que uno*"; y el tráfico con distribución en pico como el "*Tráfico cuyo factor de irregularidad es mayor que uno*".

Adicionalmente la UIT en la misma recomendación define el tráfico poissoniano como el "*Tráfico que presenta una distribución de Poisson para las llegadas*" e indica específicamente la UIT que: "*El tráfico poissoniano tiene un factor de irregularidad igual a uno*".

Los tipos de modelos estadísticos que suelen usarse para análisis de teletráfico telefónico, así como de teoría de colas, en modelos de colas M/M/m suelen considerar un proceso de llegada de Poisson (Schwartz, 1994) en el cual la probabilidad de llegada en un intervalo de tiempo Δt se define como $\lambda \cdot \Delta t$ siendo λ una constante.

Esta clase de procesos de Poisson se describen mediante un tipo de distribución exponencial como la que se presenta a continuación:

$$f(t, \lambda) = \lambda e^{-\lambda t}$$

Este tipo de distribución cumple con las condiciones de modelo estacionario, y el tráfico que se describe de esta forma es el tráfico poissoniano al que se refiere la UIT en la recomendación E.600.

Como se observa, el tráfico de TPS que se está analizando no cumple con esta condición dado que su factor de irregularidad no es 1, por lo que, para analizarlo, se debe recurrir al factor de irregularidad al cual también se le denomina en la literatura como el factor de pico "Z". Este, en esencia, se utiliza para medir el grado de regularidad del proceso de llegada del tráfico ofrecido. Si Z es mayor que 1, se dice que el tráfico es "pico", mientras que si es menor o igual que 1, se dice que es "uniforme". En ese sentido el tráfico "pico" se caracteriza por llegadas irregulares, es decir, llegadas en "grupos", mientras que el tráfico "uniforme" se caracteriza por llegadas regulares⁴⁷. Tener llegadas regulares, es decir con $Z \leq 1$, es lo que se busca identificar en las mediciones de tráfico porque bajo ese criterio se entiende que existe un tráfico uniforme⁴⁸.

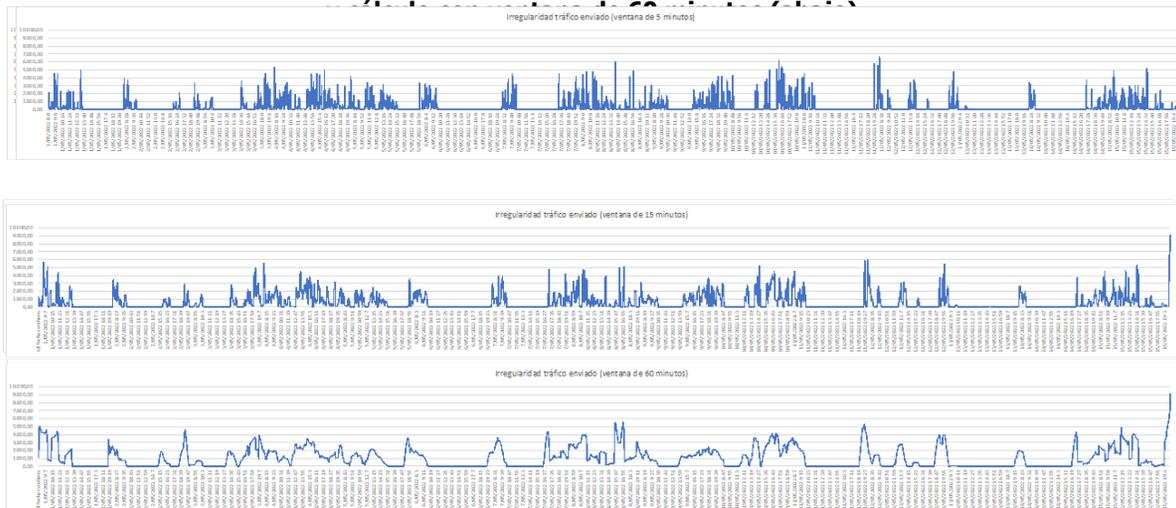
Considerando lo anterior, se realizó un análisis del factor de irregularidad del tráfico generado por **HABLAME** a **COLOMBIA MÓVIL** entre el 1 y el 15 de mayo de 2022. Dado que el tráfico está reportado en minutos, se calculó el factor de irregularidad utilizando diferentes ventanas de tiempo (5 minutos, 10 minutos, 15 minutos, 30 minutos y 60 minutos) para determinar cuál es el posible impacto que puede tener sobre el cálculo del factor de irregularidad el tamaño de la ventana, aspecto que guarda relación con el periodo de lectura. Los resultados encontrados para los casos de las ventanas de 5, 15 y 60 minutos se muestran en el **iError! No se encuentra el origen de la referencia.iError! No se encuentra el origen de la referencia..**

⁴⁶ Este cálculo del tope de procesamiento no reemplaza ni corresponde al ejercicio de dimensionamiento que las partes deben realizar, pues se reitera la información proporcionada por COLOMBIA MÓVIL, en virtud del auto de pruebas No. 1, se utiliza con efectos ilustrativos, para validar el funcionamiento de la metodología y la aplicabilidad de las recomendaciones.

⁴⁷ Spadaro, S., Quagliotti, M., Solé-Pareta, J., & Careglio, D. (2004). Teletraffic engineering methods for intelligent optical networks. Proceeding 8th IFIP Working.

⁴⁸ Reeve, W. (1992). Traffic System Design Handbook. IEEE Press.

Gráfico 13. Factor de irregularidad del tráfico enviado por HÁBLAME del 1 al 15 de mayo de 2022: cálculo con ventana de 5 minutos (arriba), cálculo con ventana de 15 minutos (centro)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información remitida por **COLOMBIA MOVIL**

Lo que se observa matemáticamente es que la irregularidad promedio disminuye en la medida en que se hace más corta la ventana de medición⁴⁹. Sin embargo, no resulta procedente disminuir el periodo de lectura porque, por un lado, este debe ser mayor que el tiempo de ocupación del recurso según lo establece la recomendación UIT-T E.500⁵⁰, y por otro lado, es necesario tener en cuenta que la misma recomendación establece lo siguiente:

“Para ciertos tipos de curvas de tráfico reales (por ejemplo, tráfico muy racheado) algunos modelos pueden conducir a periodos de lectura muy cortos.

En estos casos conviene utilizar modelos alternativos, siempre que sea posible, que conduzcan a periodos de lectura más largos (por ejemplo, superiores a 5 minutos) de modo que los recursos no queden dimensionados para niveles de tráfico de cresta correspondientes a intervalos pequeños e infrecuentes”.

Así mismo, no resulta práctica esta aproximación de tomar periodos de tiempo cercanos a 5 minutos desde el punto de vista de los elementos de red, pues estos típicamente hacen mediciones en periodos de tiempo de 15 minutos o mayores⁵¹. Visto lo anterior, adoptar un tiempo de 15 minutos corresponde a la selección más indicada para los periodos de lectura de las TPS.

Ahora bien, el tráfico generado por **HÁBLAME** se caracteriza por tener periodos donde es muy irregular ($Z \gg 1$), pero esto no ocurre durante la totalidad del periodo de tiempo de 15 días medido y analizado.

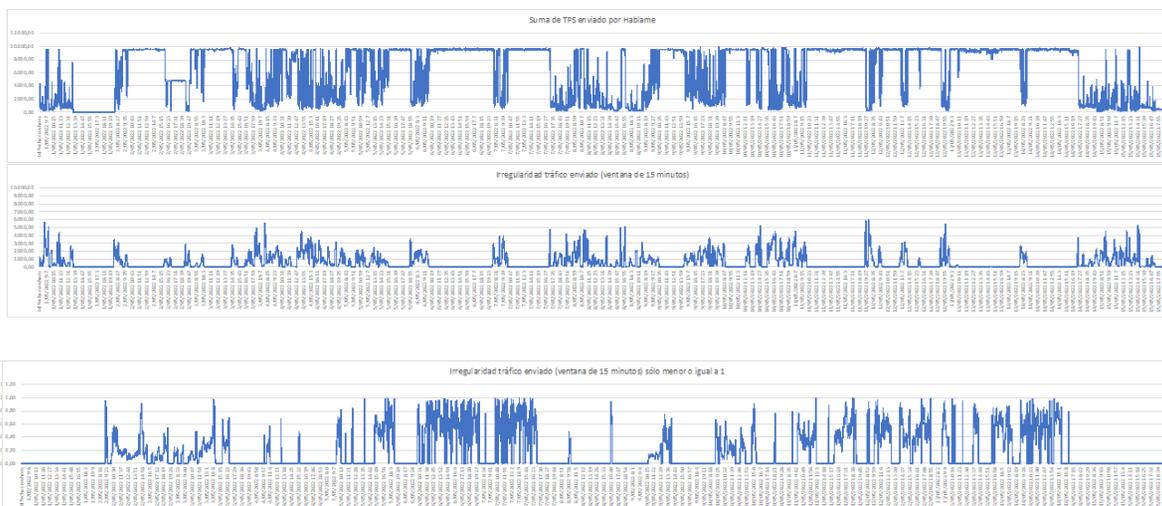
Concretamente, en el Gráfico 15 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presenta una comparación entre el tráfico generado por **HÁBLAME** entre el 1 y el 15 de mayo de 2022, considerando la suma de TPS por minuto, el factor de irregularidad del tráfico enviado por **HÁBLAME** usando un cálculo con ventana de 15 minutos, y el factor de irregularidad del tráfico enviado por **HÁBLAME** usando un cálculo con ventana de 15 minutos cuando $Z \leq 1$.

⁴⁹ El resultado que se obtiene evidencia una irregularidad promedio para todo el tráfico medido entre el 1 y el 15 de mayo de 2022 de 352 para la venta de 5 minutos, 625 para la venta de 15 minutos y 1.087 para la venta de 60 minutos.

⁵⁰ Aunque no demasiado grande porque entonces el proceso de intensidad de tráfico dejaría de ser aproximadamente estacionario, tal y como lo indica la misma recomendación UIT-T E.500.

⁵¹ Por supuesto pueden ajustarse para medir en periodos más cortos, pero esto incrementa el uso de recursos de máquina del elemento de red. Sin embargo, tal y como lo indica la recomendación UIT-T E.492: “La recogida de datos debe reducirse al mínimo, de manera que este trabajo administrativo no cargue innecesariamente los procesadores de control, el tratamiento de los datos y los sistemas de informe de la red.”

Gráfico 14. Comparación del tráfico ofrecido en la suma de TPS por minuto (arriba), el factor de irregularidad del tráfico enviado por HÁBLAME con cálculo con ventana de 15 minutos (centro) y el factor de irregularidad del tráfico enviado por HÁBLAME con cálculo con ventana de 15 minutos cuando $Z \leq 1$ (abajo)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información remitida por **COLOMBIA MÓVIL**

La conclusión que se deriva de este análisis es que el tráfico generado por **HÁBLAME** presenta marcadas irregularidades durante las cuales no es posible establecer un modelo estacionario de tráfico como lo indica la recomendación UIT-T E.500, situación que se corrobora mediante todos aquellos momentos en los cuales el factor de irregularidad $Z > 1$.

Ahora bien, la misma Recomendación da una solución a esta situación en el siguiente sentido: “*Hay que detectar y excluir los periodos de lectura excepcionales que no cumplan la hipótesis 1 (por ejemplo, cuando el proceso de llegada observado tenga un marcado carácter no estacionario).*” Estos periodos existen en el caso del tráfico analizado entre **HÁBLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, tal y como se evidencia en el Gráfico 15, **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y utilizando la ventana de 15 minutos sobre el tráfico medido cada minuto se encontró que representaron aproximadamente el 35,5% de todos los periodos de tráfico medios, observando que se dieron tanto en momentos de bajo como de alto tráfico.

Para verificar estos datos se planteó realizar un análisis similar con la información reportada por **HÁBLAME** en marzo de 2023⁵² correspondiente a tráfico ofrecido desde **HÁBLAME** hacia **COLOMBIA MÓVIL**, el cual fue reportado para una ventana de tiempo de una hora, para el periodo comprendido entre el 15 de septiembre y el 15 de diciembre de 2022.

Al evaluar el factor de irregularidad para ese tráfico, considerando ventanas de observación para comparación del factor de irregularidad de 2 horas (comparación de dos datos), de 3 horas (comparación de 3 datos) y de 4 horas (comparación de 4 datos), se encontró que únicamente el 4,9%, el 0,9% y el 0,0% (respectivamente) de las mediciones de tráfico tenían un factor de irregularidad menor o igual a 1; y que en los casos en que esto ocurría, se daba en general sólo en horarios de tráfico muy bajo. Esto confirma los resultados previos que indican que frente a un tráfico con una naturaleza como la de los SMS (que se presenta racheado o en ráfagas) los periodos de lectura deben ser de 15 minutos para determinar de una forma adecuada la regularidad de dicho tráfico.

Se concluye a partir de los análisis desarrollados hasta este punto que es válido aplicar la recomendación UIT-T E.500 para sistemas de SMS, únicamente en aquellos periodos de tiempo donde el tráfico ofrecido tenga un factor de irregularidad menor o igual a 1. De esta manera se puede dar aplicación al concepto de tráfico de carga normal contenido en dicha recomendación, asociándolo al servicio básico de la relación de acceso entre **HÁBLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, toda vez que la misma recomendación define que el objeto de este nivel de tráfico es “(...) *representar condiciones de ocupación frecuentes de la red en las que hay que dar respuesta a la demanda de servicios de los*

⁵² Remitida por oficio 2023802195 del 9 de febrero de 2023 y que fue objeto de aclaración, por solicitud de la CRC, mediante comunicación distinguida con número 2023803811 del 13 de marzo de 2023.

*usuarios*⁵³, pero utilizando únicamente los valores de tráfico que cumplan con la condición de factor de irregularidad menor o igual a 1.

Visto lo anterior, resulta relevante también definir un periodo de referencia del tráfico a ser medido para aplicar la metodología de dimensionamiento de la relación de acceso, situación sobre la que la recomendación UIT-T E.492⁵⁴ tiene desarrollos y en consecuencia se analizará a continuación de cara a verificar su aplicabilidad al caso particular.

3.3.3.2. Sobre el periodo de referencia del tráfico para realizar las mediciones y la recomendación UIT-T E.492

El alcance de la recomendación UIT-T E.492 está definido de la siguiente manera:

"La presente Recomendación define los conceptos de periodo de referencia del tráfico, carga normal y carga alta, con el fin de recoger las mediciones necesarias para la supervisión del grado de servicio (GOS, grade of service) de las redes y sus componentes (por ejemplo, centrales de conmutación y haces de circuitos)."

Si bien en la recomendación los conceptos se direccionan con frecuencia hacia problemas prácticos de conmutación de circuitos, su definición es amplia en términos de establecer mecanismos de medición para el grado de servicio de las redes y sus componentes, sin restricciones a priori respecto al tipo de redes o el tipo de tráfico. De hecho, la misma recomendación indica en su introducción lo siguiente:

"Las redes con conmutación o de paquetes se están utilizando actualmente y se utilizarán aún más en el futuro para diferentes servicios. La gestión del tráfico de una red proporcionada por un único operador está descrita en la Recomendación E.490. Sin embargo muchas de las estructuras de red implican operadores de red múltiples. Un determinado servicio puede hacer uso de las redes de varias compañías operadoras en diversos países. A fin de garantizar el nivel de servicio en la red, son necesarias algunas operaciones, tales como ampliaciones, reestructuración y reencaminamientos. Muchas de estas operaciones se basan en cambios conocidos y previstos de la intensidad del tráfico. Se necesita, por tanto, información sobre mediciones pertinentes de las intensidades y calidades del tráfico."

En este mismo sentido, la Recomendación señala más adelante lo siguiente:

"Esta Recomendación presenta algunos principios que facilitan la recogida y el tratamiento de datos para diferentes fines en diferentes redes y servicios, explotados por varias compañías operadoras."

Con este marco conceptual, que es completamente general para diferentes tipos de redes y servicios, el primer punto para resaltar de la Recomendación UIT-T E.492 es que define dos (2) conceptos importantes para los efectos del análisis que se lleva a cabo en el presente acto administrativo: el periodo de lectura y el periodo de referencia.

Con respecto al periodo de lectura, la mencionada recomendación indica lo siguiente:

"Un medio importante para condensar los datos consiste en resumir los fenómenos durante un cierto periodo de tiempo. De este modo, los datos [...] se dan como suma o promedio, integrados a lo largo de este periodo de lectura. La duración del periodo de lectura tiene un efecto decisivo sobre la aparición de las crestas de tráfico, y sobre la medida en que estas son amortiguadas promediándolas con los valores registrados en sus proximidades."

Como se ilustró en detalle en el numeral anterior, para la presente actuación administrativa, y a partir del análisis de los datos asociados al expediente, el periodo de lectura es de 15 minutos. Además, siguiendo la recomendación UIT-T E.492, la misma indica que *"Las mediciones de tráfico tienen que ser continuas durante todo el día a fin de que puedan captarse las intensidades de cresta."*

En cuanto al periodo de referencia, la misma recomendación UIT-T E.492 lo define como se transcribe a continuación:

⁵³ A su vez, la Recomendación E-500 define para la carga elevada lo siguiente: *"La condición de carga elevada tiene por objeto representar condiciones de funcionamiento menos frecuentes para las que no es imprescindible satisfacer las demandas de servicio de los usuarios, aunque el nivel de calidad debe ser lo suficientemente elevado para evitar molestias importantes a los usuarios, aumento de la congestión (por ejemplo, debido a un exceso de intentos repetidos por parte de los usuarios), etc."*

⁵⁴ Esta recomendación puede ser consultada en el siguiente vínculo: <https://www.itu.int/rec/T-REC-E.492/es>

"(...) [U]n periodo de tiempo relacionado con las observaciones del tráfico que se efectúan con fines de control de la calidad o de dimensionamiento. Los periodos de referencia del tráfico se definen de modo que permitan detectar periodos de carga apropiados para la supervisión del grado de servicio (GOS, grade of service). Normalmente los mismos no son previsibles."

Los periodos de referencia que establece la mencionada recomendación, y que resultan relevantes para el caso en cuestión, corresponden a 1 mes de duración y tienen aplicación específica para la medición de la carga normal y de la carga elevada de tráfico. Teniendo en cuenta lo anterior, se debe utilizar la ventana de tiempo de un mes como periodo de referencia de tráfico en la aplicación de la metodología de dimensionamiento del acceso entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**.

En este punto, ya se identificó que resulta procedente usar los principios de medida de la intensidad de tráfico dispuestos en la Recomendación UIT-T E.500, incluyendo el concepto de carga normal, así como el periodo de referencia de un mes para hacer las mediciones, en línea con lo establecido en la Recomendación UIT-T E.492, por lo que, acorde con la metodología establecida para el dimensionamiento de la interconexión, es necesario definir los parámetros para poder determinar si el dimensionamiento del acceso en el periodo de referencia requiere alguna de modificación por encontrarse sobredimensionado o subdimensionado, o si, por el contrario, el dimensionamiento recoge las necesidades en términos de los recursos dispuestos para soportar la relación de acceso.

3.3.3.3. Metodología para revisar el dimensionamiento del acceso y parámetros para determinar si la cantidad de TPS de la relación de acceso se encuentra subdimensionada o sobredimensionada

En relación con este punto, es necesario mencionar que la Recomendación UIT-T E.500 indica lo siguiente:

"El método de medida diaria de la intensidad de tráfico recomendado es el descrito en la Recomendación E.492 y se denomina método del periodo de punta diario (DPP, daily peak period). En dicho método la intensidad de tráfico se mide en periodos de lectura consecutivos todos los días, anotándose la intensidad punta de tráfico de cada día. Este método requiere medidas continuas."

Teniendo en cuenta lo anterior, la medida del tráfico de TPS en la relación de acceso debe llevarse a cabo de manera consecutiva durante todo el día, con periodos de lectura de 15 minutos. Para la aplicación de los métodos que se describen a continuación, tal como ya se indicó previamente, sólo se podrán tomar en cuenta aquellas mediciones cuyo factor de irregularidad (también denominado factor de pico) cumpla con la condición de $Z \leq 1$.

Para esto se debe utilizar el procedimiento que se expone en el Gráfico 17 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** y que se describe a continuación:

A efectos de determinar el factor de irregularidad Z_i asociado con la i -ésima medición de tráfico, la cual fue tomada en un instante t_i . Ese factor de irregularidad está definido como el cociente entre la varianza y la media aritmética del tráfico de datos para la muestra de tráfico considerada⁵⁵:

$$Z_i = \frac{\vartheta_i}{\alpha_i}$$

Donde:

- ϑ_i : es la varianza del tráfico asociada con la i -ésima medición, que se calcula como $\vartheta_i = \frac{\sum_{j=i-N+1}^i (TPS_{t_j} - \alpha_i)^2}{N-1}$
- α_i : es la media aritmética de los valores de la muestra asociada con la i -ésima medición, que se calcula como $\alpha_i = \frac{\sum_{j=i-N+1}^i TPS_{t_j}}{N}$
- $\sum TPS_{t_j}$: es el valor individual de cada muestra, que corresponde a la suma de los TPS ofrecidos por el ESME al SMSC. En ese caso el valor de $\sum TPS_{t_j}$ corresponde a la suma de todos los TPS ofrecidos durante los 15 minutos asociados al periodo de lectura del tiempo t_j .
- N : Es el número de valores en la muestra.

⁵⁵ Reeve, W. (1992). *Traffic System Design Handbook*. IEEE Press.

Como se muestra en el Gráfico 16, el valor de $N = 5$, con lo cual en la muestra se deberían incluir los valores medidos en t_i , $t_{i-1} = t_i - 15$ minutos, $t_{i-2} = t_i - 30$ minutos, $t_{i-3} = t_i - 45$ minutos y $t_{i-4} = t_i - 60$ minutos.

Gráfico 16. Metodología de cálculo para la estimación del factor de irregularidad de la muestra

Medición	Hora de la medición	Suma de número de TPS ofrecidos
i-5	$t_{i-5} = t_i - 75$	$\sum TPS_{t_{i-5}}$
i-4	$t_{i-4} = t_i - 60$	$\sum TPS_{t_{i-4}}$
i-3	$t_{i-3} = t_i - 45$	$\sum TPS_{t_{i-3}}$
i-2	$t_{i-2} = t_i - 30$	$\sum TPS_{t_{i-2}}$
i-1	$t_{i-1} = t_i - 15$	$\sum TPS_{t_{i-1}}$
i	t_i	$\sum TPS_{t_i}$
i+1	$t_{i+1} = t_i + 15$	$\sum TPS_{t_{i+1}}$
i+2	$t_{i+2} = t_i + 30$	$\sum TPS_{t_{i+1}}$

$$Z_i = \frac{\vartheta_i}{\alpha_i}$$

$$\vartheta_i = \sum_{j=i-N+1}^i \frac{(\sum TPS_{t_j} - \alpha_i)^2}{N - 1}$$

$$\alpha_i = \sum_{j=i-N+1}^i \frac{\sum TPS_{t_j}}{N}$$

Fuente: Elaboración propia

De esta manera, todas las mediciones que tengan un $Z > 1$ se eliminan de los análisis y sólo se conservan los datos con un $Z \leq 1$.

Tomando en cuenta estos datos, se transcriben ahora tres (3) definiciones determinantes para la metodología, las cuales se encuentran contenidas en la Recomendación UIT-T E.500:

"La **condición de carga normal** identifica las condiciones de ocupación frecuente de la red en las que hay que dar respuesta a la demanda de servicio de los usuarios.

La **condición de carga elevada** identifica condiciones de funcionamiento menos frecuentes para las que no es imprescindible satisfacer las demandas de servicio de los usuarios, aunque el nivel de calidad debe ser lo suficientemente elevado para evitar molestias importantes a los usuarios, aumento de la congestión, etc.

La **intensidad de tráfico de carga normal (elevada)** es el valor representativo calculado respecto de un intervalo de tiempo mensual de intensidad de tráfico en condiciones de carga normal (elevada)."(NFT)

Siguiendo las pautas de la Recomendación UIT-T E.500 respecto a que es la carga normal la que debe utilizarse para identificar las condiciones de ocupación frecuente de la red, se debe utilizar el concepto de carga normal para los cálculos del dimensionamiento de la relación de acceso entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** asociados al servicio base. Por lo anterior, en caso de requerirse por parte de **HABLAME** una cantidad mayor de TPS para atender porciones de tráfico específicos, dicha ampliación debe acordarse entre las partes en los términos del servicio adicional establecido en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario mencionar que el cálculo de la carga normal está definido por la Recomendación UIT-T E.492 de la siguiente forma:

"La carga normal se determina a lo largo de un intervalo de tiempo de un mes de duración, utilizando el método siguiente:

1. Determinar la carga máxima diaria del periodo de lectura,

2. ordenar los días del mes en función de la carga máxima diaria del periodo de lectura, de menor a mayor,
3. escoger el día correspondiente a la cuarta carga máxima diaria del periodo de lectura. La carga resultante se define como carga normal para el intervalo mensual considerado".

No obstante, la misma recomendación UIT-T E.492 indica que "[e]n caso de poseer más información sobre la distribución de la carga máxima diaria de tráfico, puede determinarse que es más adecuado escoger un día diferente al de la cuarta carga mayor."

Dado lo anterior, en este punto es necesario tener en cuenta que, con el requisito de la regularidad de tráfico, y con el propósito de lograr una ampliación de sus TPS, un ESME eventualmente podría llegar a tener el incentivo de generar escenarios artificiales de tráfico originado que cumplan con la condición de regularidad (mediante la dosificación de entrega), pero que corresponden a un tráfico manipulado.

En el caso del tráfico telefónico tradicional una situación de este tipo es poco probable porque existe una interconexión entre redes en la cual los usuarios se llaman entre sí en una forma que se asemeja a un fenómeno estocástico sobre el que los PRST no tienen control. En cambio, en el caso de los SMS, podría ocurrir que un ESME programe su tráfico para generar en forma artificial una condición de "carga normal" que no corresponda a su verdadera necesidad de tráfico, por ejemplo, mediante la retención de tráfico que sea menos sensible a los tiempos de entrega al usuario final, para generar luego una "avalancha controlada" de tráfico artificial.

En ese orden de ideas, y para mitigar tal incentivo, resulta pertinente considerar que cuando se trate del análisis de tráfico de SMS, no se tome la cuarta carga mayor descrita en el punto No. 3 de la metodología sugerida por la recomendación UIT-T E.492 transcrita anteriormente, **sino la sexta carga mayor**.

El efecto de esta modificación es que se eleva el costo transaccional en el que tendría que incurrir un ESME para alterar artificialmente sus patrones de tráfico (lo cual además tendrá que hacer en forma mensual) y por tanto actúa como un desincentivo para llevar a cabo dicho tipo de conducta, pero a su vez mantiene un balance en el que se logra un valor de carga normal de tráfico que en general debería ser similar al del cuarto valor de carga de tráfico, si el tráfico mantiene regularidad en su valor pico diario.

Con el valor así obtenido, y considerando que los periodos de lectura son de 15 minutos, el valor de tráfico resultante corresponde a la suma de los TPS correspondientes a periodos de 900 segundos, como ya se ha explicado. De esta forma, para establecer la correspondencia aproximada del número de TPS se debe tomar el valor de la suma de TPS y dividirlo entre 900. Este valor corresponde entonces al valor de "carga normal" de TPS de la relación de acceso para el mes objeto de análisis.

Dicho valor deberá ser comparado con el valor de TPS habilitado en el acceso entre el **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**, y en ese punto se podrá aplicar un criterio similar al que está contenido en el artículo 4.3.2.15 de la Resolución CRC 5050 de 2016, acotando el proceso específico de tráfico para SMS:

Se determinará que existe **subdimensionamiento** si el promedio del tráfico ofrecido medido de carga normal del mes inmediatamente anterior es superior al 90% de los TPS estipulados en el acceso entre el PRST y el PCA/IT. En tal caso, se deberá ampliar la capacidad de TPS en un periodo no superior a 5 días hábiles, de manera que sea al menos igual al número entero más próximo a la cantidad de TPS medidos de carga normal. En ese caso, a este nuevo valor se le denominará el valor base de TPS.

Por otra parte, se determinará que existe **sobredimensionamiento** si el promedio del tráfico ofrecido medido de carga normal del mes inmediatamente anterior es inferior al 80% de los TPS estipulados en el acceso entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**. En tal caso, se deberá disminuir la capacidad de TPS en un periodo no superior a 5 días hábiles de manera que sea al menos igual al número entero más próximo a la cantidad de TPS medidos de carga normal más un límite de holgura del 10% sobre dicha carga normal. En ese caso, a este nuevo valor se le denominará el valor base de TPS.

Si no se evidencia ni subdimensionamiento ni sobredimensionamiento, el valor base de TPS no deberá cambiar, es decir, será el mismo valor base de TPS que se tenía configurado en la red de **COLOMBIA MÓVIL** previamente.

La obligación de revisión de subdimensionamiento estará a cargo de **HABLAME** quien deberá informar a **COLOMBIA MÓVIL** cuando los resultados de su dimensionamiento muestren la necesidad de ampliación de los TPS; y la obligación de revisión del sobredimensionamiento estará a cargo de **COLOMBIA MÓVIL**. En todo caso, tanto **HABLAME** como **COLOMBIA MÓVIL** deberán almacenar sus propios registros de tráfico para que puedan contrastar la información que intercambien entre sí, la cual, como ya se anotó previamente, estará basada en el tráfico ofrecido por **HABLAME** que cumpla con las condiciones de factor de irregularidad de tráfico menor o igual a 1, cuyos cálculos se deberán basar en los procedimientos ya descritos para obtener dicho factor.

En este punto es necesario indicar que cuando en un mes determinado el tráfico que se curse mediante la relación de acceso exceda el dimensionamiento en su valor base de TPS vigente, el cual haya sido determinado mediante el procedimiento antes descrito, y dicho tráfico de TPS se atienda en el marco de un acuerdo celebrado en tal sentido entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**, se considerará que se trata de un servicio adicional de ampliación de TPS.

Ahora bien, si el tráfico en exceso sobre el servicio base es permitido por la red de **COLOMBIA MÓVIL** y es enviado a los usuarios de dicha red, pero no existía previamente un acuerdo entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**, en virtud de las reglas establecidas en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 deberá aplicarse la tarifa regulada por la CRC.

Por extensión de lo anterior, si no existiera acuerdo previo y **COLOMBIA MÓVIL** no permite el paso del tráfico que sobrepase el dimensionamiento del acceso en carga normal, **HABLAME** no podrá reclamar por esa razón específica en el mes en que esto ocurra, pero siempre deberán acogerse a las reglas de dimensionamiento establecidas en el presente acto.

En síntesis, la metodología que **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME** deberán emplear, por lo menos mensualmente para evaluar el dimensionamiento eficiente del servicio básico asociado a soportar la relación de acceso para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS, y de ese modo identificar en el marco del Comité Mixto de Acceso - CMA la necesidad de incorporar o no ajustes en la misma, es la siguiente:

1. Se deberán obtener la totalidad de las mediciones del promedio de TPS para los **periodos de lectura** de 15 minutos durante todo el día, dentro del **periodo de referencia** del mes inmediatamente anterior.
2. Se deberá aplicar la metodología de cálculo para la estimación del **factor de irregularidad Z** a todas las muestras obtenidas, a fin de determinar su estacionalidad, teniendo en cuenta la siguiente fórmula (ver Gráfico 16):

$$Z_i = \frac{\vartheta_i}{\alpha_i}$$

Donde:

- ✓ ϑ_i : es la varianza del tráfico asociada con la i-ésima medición, que se calcula como $\vartheta_i = \frac{\sum_{j=i-N+1}^i (TPS_{t_j} - \alpha_i)^2}{N-1}$
 - ✓ α_i : es la media aritmética de los valores de la muestra asociada con la i-ésima medición, que se calcula como $\alpha_i = \frac{\sum_{j=i-N+1}^i TPS_{t_j}}{N}$
 - ✓ $\sum TPS_{t_j}$: es el valor individual de cada muestra, que corresponde a la suma de los TPS ofrecidos por el ESME al SMSC. En ese caso el valor de $\sum TPS_{t_j}$ corresponde a la suma de todos los TPS ofrecidos durante los 15 minutos asociados al periodo de lectura del tiempo t_j .
 - ✓ N : Es el número de valores en la muestra.
3. Se deberán eliminar del análisis todas las mediciones que tengan un $Z > 1$ y sólo se deben considerar válidas todas aquellas que arrojen un $Z \leq 1$.

4. Se deben ordenar todas las muestras válidas de mayor a menor con el fin de identificar los picos de tráfico.
5. Se debe seleccionar el **sexto mayor pico** para asociarlo con el tráfico de carga normal.
6. Se determinará que existe **subdimensionamiento** si el tráfico de carga normal es superior al 90% del valor base de TPS, que corresponde a los TPS configurados para la relación de acceso al momento del análisis. En tal caso, se deberá ampliar la capacidad de TPS en un periodo no superior a cinco (5) días hábiles, de manera que sea al menos igual al número entero más próximo a la cantidad de TPS medidos de carga normal. En ese caso, este nuevo valor se convertirá en el valor base de TPS.
7. Se determinará que existe **sobredimensionamiento** si el tráfico de carga normal es inferior al 80% del valor base de TPS. En tal caso, se deberá disminuir la capacidad de TPS en un periodo no superior a cinco (5) días hábiles de manera que sea al menos igual al número entero más próximo a la cantidad de TPS medidos de carga normal, más un límite de holgura del 10% sobre dicha carga normal. En ese caso, este nuevo valor se convertirá en el valor base de TPS.
8. Si no se evidencia ni subdimensionamiento ni sobredimensionamiento, el valor base de TPS no deberá cambiar.

Con al menos cinco (5) días hábiles de anterioridad a la celebración del CMA, y a efectos de permitir que durante su realización se adopten las decisiones a que haya lugar, tanto **COLOMBIA MÓVIL** como **HABLAME** deberán analizar el dimensionamiento del acceso tomando en cuenta la anterior metodología, y remitir a la otra parte los correspondientes cálculos y conclusiones al respecto.

Finalmente, y dado lo manifestado por **COLOMBIA MÓVIL** frente a qué parte del tráfico remitido por **HABLAME** a su red corresponde a SMS remitidos a números habilitados en otras redes, inactivos o que los mismos se asocian con códigos cortos no habilitados para **HABLAME**, es necesario mencionar que de conformidad con lo previsto en el contrato de acceso No. 8301149210317 suscrito entre las partes, **HABLAME** debe implementar los mecanismos necesarios al interior de su red para que el tráfico que genere hacia la red de **COLOMBIA MÓVIL** sea enviado a números existentes y activos en dicha red⁵⁶, y a través de códigos cortos debidamente habilitados para el uso de **HABLAME**. Lo anterior, en aras de garantizar que se elimine el rechazo de SMS por parte la red de **COLOMBIA MÓVIL** del tráfico de **HABLAME** por causa de estos motivos, y de esta manera se propenda por el uso eficiente de la infraestructura.

3.4. Consideraciones finales

Por otro lado, en lo que respecta a la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL**, en relación con que se comine a **HABLAME** para que constituya una garantía bancaria por un monto que refleje la realidad de su comportamiento de pago, es preciso señalar, que en lo relativo a la obligación de actualización de garantías y pólizas, el artículo 4.1.7.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 16 de la Resolución CRC 6522 de 2022, dispone que:

"Cuando hayan sido requeridos por el proveedor que otorga el acceso, uso o interconexión a sus redes, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y los proveedores de contenidos y aplicaciones que requieran acceso, uso e interconexión a las redes de otros proveedores, deberán mantener vigentes y actualizados los instrumentos que contengan las garantías o estar al día con el pago anticipado de las obligaciones derivadas de la relación de acceso, uso o interconexión, según aplique".

Así mismo señala que corresponde a los PCA garantizar el pago de sus obligaciones de conformidad con lo previsto en la OBI del PRST, así:

"Le corresponde al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones o al proveedor de contenidos y aplicaciones que requieran el acceso, uso e interconexión elegir entre los instrumentos que contengan las garantías o el mecanismo de aseguramiento de los pagos para garantizar el pago de las obligaciones derivadas de la relación existente entre las partes, previstos dentro de la OBI del proveedor que brinda la interconexión o el acceso que haya sido aprobada por la CRC".

De la lectura de las disposiciones anteriormente descritas, se extrae la obligación, tanto al PRST y al PCA, de mantener vigentes y actualizadas las garantías o estar al día con los instrumentos para el pago anticipado, por lo que cualquier incumplimiento será del resorte de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones.

⁵⁶ El numeral 9 del contrato 8301149210317 suscrito entre las partes, dispone que: "La calidad de la base de datos es responsabilidad del PCA y/o integrador tecnológico que acceda al servicio SMS".

En relación con las solicitudes de **HABLAME** sobre el traslado del expediente a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del MinTIC, dado que se invoca un presunto incumplimiento de **COLOMBIA MÓVIL** a las resoluciones CRC 5302 de 2018, 6217 y 6335 de 2021, así como una afectación a los usuarios y una presunta violación al 4.2.2.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es menester indicar que la materialización y ocurrencia de las causales aducidas por **HABLAME** se encuentra condicionada a la implementación de los parámetros metodológicos expuestos previamente a efectos de determinar la carga normal, el subdimensionamiento o el sobredimensionamiento de TPS de la relación de acceso, y solo a partir de la aplicación de la metodología referida es que podrá identificarse el impacto asociado del dimensionamiento del acceso en lo que respecta a las obligaciones establecidas para los PRST en el artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que no se considera procedente el traslado a dichas autoridades por estos conceptos.

Idéntico sustento opera para denegar la solicitud de traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio, a lo cual debe agregarse la improcedencia de la declaración posición dominante a **COLOMBIA MÓVIL**, si se tiene en cuenta que el presente trámite tiene como preciso propósito resolver la controversia surgida entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, y no dar aplicación a lo previsto en el Capítulo I, Título III de la Resolución CRC 5050 de 2016. Por tanto, se denegará la solicitud elevada por **HABLAME** en ese sentido.

Visto lo anterior, para que **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** den aplicación a las condiciones de acceso por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones previstas en la sección 2 del Capítulo 2 del Título IV la Resolución CRC 5050 de 2016 modificada por la Resolución CRC 6522 de 2022 y en consecuencia materialicen los lineamientos metodológicos expuestos en el presente numeral, se determinará un término de quince (15) días hábiles para que las partes se reúnan en la instancia pertinente y dimensionen las proyecciones de tráfico a cursar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Rechazar por improcedentes las modificaciones solicitadas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** al Auto de Pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022 a través de la comunicación 2023802195 del 9 de febrero de 2023, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. Rechazar por improcedentes las modificaciones solicitadas por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** al Auto de Pruebas No. 1 del 8 de agosto de 2022, a través de radicado 2022813030 del 30 de agosto de 2022, y al Auto de Pruebas No. 2 del 27 de diciembre de 2022 mediante oficio número 2023801885 del 4 de febrero de 2023, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO. Las partes deberán implementar la metodología expuesta en el numeral 3.3.3 del presente acto administrativo, para la relación de acceso establecida según el contrato de acceso PCA y/o Integrador Tecnológico 8301149210317 suscrito entre **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS (mensajes de texto), por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución y lo previsto en el párrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Lo anterior con el objetivo de propender por el correcto dimensionamiento de la relación de acceso, y de identificar el límite entre lo que se entiende como el servicio básico de provisión de mensajes cortos de texto (SMS), y el servicio adicional que se define en el párrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PARÁGRAFO. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, y a efectos de dar cumplimiento al presente artículo, las partes deberán haber aplicado la metodología expuesta en el numeral 3.3.3. del presente acto administrativo, e implementado los cambios en el dimensionamiento del servicio básico en la red de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** en el marco de la instancia administrativa correspondiente.

ARTÍCULO CUARTO. Negar la solicitud efectuada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** de trasladar a la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que inicien

una investigación administrativa en contra de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, por los motivos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO. Notificar personalmente la presente Resolución a los representantes legales y/o apoderados de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P** y **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. Se advierte que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los 12 días del mes de mayo de 2023.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



PAOLA BONILLA CASTAÑO
Presidente



NICOLÁS SILVA CORTÉS
Director Ejecutivo

Expediente No: 3000-32-13-39

C.C.C. 03/05/2023, Acta 1408

S.C.C. 10/05/2023, Acta 446

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias

Elaborado por: Amparo Cubillos Vargas - Juan Diego Loaiza Londoño