



RESOLUCIÓN No. **7262** DE 2023

*"Por la cual se resuelve la solicitud de autorización de desconexión del acceso a la red de **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** por parte del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico **SYNERJOY BPO S.A.S.** (antes **FINANCREDITOS**)"*

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

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y la Resolución CRC 5050 de 2016 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada internamente con número 2023811993 del 2 de agosto de 2023¹, **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC la autorización para llevar a cabo la desconexión definitiva del acceso a la red de **COLOMBIA MÓVIL** por parte del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico **SYNERJOY BPO S.A.S.** (antes **FINANCREDITOS**), en adelante **SYNERJOY**, por mutuo acuerdo entre las partes respecto de la terminación de la relación de acceso derivada del contrato de acceso para PCA y/o integrador tecnológico suscrito el 28 de septiembre de 2016.

COLOMBIA MÓVIL fundamenta su petición en el acuerdo obtenido entre dicha sociedad y **SYNERJOY**, que consta en el acta del Comité Mixto de Acceso (CMA) celebrado el 12 de marzo de 2021, en el que se pone de presente que la terminación de las relaciones mencionadas se da porque *"El PCA Financreditos indica que realmente no están utilizando la cuenta SMPP, que no la utilizarán y solicitan realizar la terminación del contrato de acceso"*. Lo anterior, teniendo en cuenta que según el acta del CMA celebrado entre las partes el 12 de febrero de 2021, *"El PCA Financreditos indica que no han presentado tráfico y que están teniendo la cuenta como soporte o back up"*.

Adicionalmente, **COLOMBIA MÓVIL** manifiesta en su solicitud lo siguiente:

*"Que de acuerdo con el numeral 14. GARANTIA del contrato de Acceso, **SINERJOY** (sic) está obligada a constituir, y mantener vigente una garantía bancaria durante el tiempo que se encuentre vigente el acuerdo; sin embargo, **SINERJOY** (sic) no ha dado cumplimiento a dicha obligación por cuanto dicho documento se encuentra vencido desde el 6 de febrero de 2019 sin que a la fecha haya sido renovado por el PCA **SINERJOY** (sic)"* (Resaltado en el texto original).

Bajo este contexto, **COLOMBIA MÓVIL** solicita la autorización de la desconexión definitiva del acceso teniendo en cuenta que **SYNERJOY** no cursa tráfico a través de su red desde noviembre de 2020, y que de manera voluntaria solicitó la terminación del contrato de acceso, *"(...) por lo que no habrá lugar a dictar medidas con el objeto de minimizar los efectos para los usuarios"*.

¹ Folios 1 a 3 del expediente administrativo número 3000-32-2-54.

Así las cosas, la CRC, mediante radicado de salida con número 2023517532 del 11 de agosto y 2023522653 del 12 de octubre ambos del presente año, puso en conocimiento de **SYNERJOY** la solicitud anteriormente descrita, para que, si lo consideraba pertinente, presentara sus consideraciones, pruebas y argumentos.

Mediante escrito radicado interno número 2023817419 del 24 de octubre de 2023, luego de describir su objeto social y acreditar la existencia del mencionado contrato celebrado el 28 de septiembre de 2016, **SYNERJOY** afirmó que "*Mediante Acta de Reunión efectuada entre las partes el 12 de marzo de 2021, se solicitó por parte de SYNERJOY BPO S.A.S., realizar la terminación del contrato de acceso, toda vez que no se estaba ejecutando*". Por lo anterior:

"(...) SYNERJOY considera pertinente ejecutar la desconexión definitiva del acceso del proveedor de contenidos y aplicaciones PCA y/o integrador tecnológico SYNERJOY (...) a la red de COLOMBIA MÓVIL (...) ya que, en la actualidad la cuenta SMPP se encuentra sin tráfico, conforme a la evidencia reflejada en el acta que obra en los documentos allegados".

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

El artículo 50 de la Ley 1341 de 2009 establece el deber a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de "*permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones esenciales a cualquier otro proveedor que lo solicite*". Adicionalmente, somete dicha obligación al cumplimiento de los términos y condiciones que para el efecto establezca esta Comisión, en aras de asegurar los principios previstos en dicho artículo².

En el mismo sentido, el artículo 4.1.4.1³ de la Resolución CRC 5050 de 2016 determina el derecho de acceso a las redes de telecomunicaciones, cuyo propósito es permitir la provisión de redes y/o servicios de telecomunicaciones, aplicaciones y/o contenidos, lo cual implica el uso de las redes.

Por su parte, el artículo 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que a menos que la CRC lo autorice, se encuentra proscrita la desconexión de los proveedores en las relaciones de acceso o interconexión y, en consecuencia, mientras no se produzca dicha autorización, las condiciones del acceso o la interconexión deberán mantenerse. En efecto, la norma indica:

"ARTÍCULO 4.1.7.5. PROHIBICIÓN DE DESCONEXIÓN. *Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.*

Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse y, por lo tanto, no puede limitarse, suspenderse o terminarse, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas correspondientes".

La disposición mencionada tiene como objeto la protección de dos tipos de relaciones que pueden verse afectadas como consecuencia de la terminación de un acuerdo de acceso y, por ende, la necesidad de proteger distintos intereses atados a cada tipo de relación, a saber: **(i)** de una parte, la relación mayorista, esto es, la relación existente entre dos proveedores en torno al acceso que involucra la entrega de recursos de red de un proveedor a otro para que este último

² Ley 1341 de 2009. **"ARTÍCULO 50. PRINCIPIOS DEL ACCESO, USO E INTERCONEXIÓN.** *Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán permitir la interconexión de sus redes y el acceso y uso a sus instalaciones esenciales a cualquier otro proveedor que lo solicite, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por la Comisión de Regulación de Comunicaciones, para asegurar los siguientes objetivos:*

- 1. Trato no discriminatorio; con cargo igual acceso igual.*
- 2. Transparencia.*
- 3. Precios basados en costos más una utilidad razonable.*
- 4. Promoción de la libre y leal competencia.*
- 5. Evitar el abuso de la posición dominante.*
- 6. Garantizar que en el lugar y tiempo de la interconexión no se aplicarán prácticas que generen impactos negativos en las redes. (...)"*.

³ Resolución 5050 de 2016. **ARTÍCULO 4.1.4.1. DERECHO DE ACCESO A REDES DE TELECOMUNICACIONES.** *Con el objeto de proveer redes y/o servicios de telecomunicaciones, aplicaciones y/o contenidos, cualquier proveedor tiene derecho al acceso a las instalaciones esenciales de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, definidas en el numeral 4.1.5.2.1 del artículo 4.1.5.2 del presente Capítulo 1 del Título IV. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de interconexión a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en los términos previstos en el presente régimen."*

preste sus propios servicios, y **(ii)** de otra, la que tiene que ver con la relación entre el usuario y el proveedor frente a la prestación de unos servicios cuya continuidad depende de la primera relación descrita.

Bajo este contexto y ante la manifestación hecha por **COLOMBIA MÓVIL**, así como la aquiescencia expresada por **SYNERJOY** en su escrito de réplica, frente a la existencia de un mutuo acuerdo entre las partes para la desconexión definitiva del acceso a la red de **COLOMBIA MÓVIL** por parte del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico **SYNERJOY**, relación de acceso que se desarrolla con base en el contrato de acceso para PCA y/o integrador tecnológico suscrito por las partes el 28 de septiembre de 2016, corresponde a esta Comisión, en el marco de sus competencias, analizar si autoriza su terminación conforme a lo dispuesto en el artículo 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, la CRC procederá a pronunciarse en los siguientes términos:

A partir del análisis de los medios de prueba documental que reposan en el expediente administrativo, esta Comisión pudo constatar que la solicitud presentada por **COLOMBIA MÓVIL** resulta acorde con la regulación general en materia de desconexión de proveedores de contenidos y aplicaciones de las redes de un PRST, en la medida en que existe una manifestación libre y expresa de las partes en tal sentido. En efecto, según consta en el acta del CMA celebrado el 12 de marzo de 2021, **COLOMBIA MÓVIL** y **SYNERJOY** expresaron su acuerdo en la terminación de la relación derivada del "*contrato de acceso para PCA y/o integrador tecnológico*" suscrito entre las partes el 28 de septiembre de 2016, asociado a la cuenta "*SMPP PCA_FINANC_B*", como quiera que no se está cursando tráfico desde el mes de noviembre de 2020.

De esta manera, con base en el estudio hecho por la Comisión y lo afirmado por **COLOMBIA MÓVIL**, en este caso no habría lugar a afectaciones a los usuarios, ya que, desde el mes de noviembre de 2020, **SYNERJOY** no cursa tráfico por su red, conforme se evidencia en el acta del CMA del 12 de marzo de 2021, y es ratificado por **SYNERJOY** en su escrito con radicado interno número 2023817419 del 24 de octubre de 2023. Por lo tanto, la Comisión no considera necesario impartir órdenes tendientes a prevenir la afectación a usuarios.

Ahora bien, respecto de la fecha en que se hará efectiva la desconexión y terminación del contrato objeto de análisis, debe indicarse que si bien en la documentación que reposa en el expediente administrativo no se observa que se solicite que tal terminación se dé desde una fecha en particular, las solicitudes de terminación de interconexiones de mutuo acuerdo deberán solicitarse con no menos de tres meses de anticipación⁴, situación que se entiende cumplida en el presente caso por cuanto la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL** fue recibida en la CRC en agosto de 2023, por lo cual se autorizará la terminación de la relación que surge de los acuerdos sobre los cuales versa la solicitud de desconexión a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo. Dicha autorización estará supeditada al cumplimiento de las obligaciones dinerarias vigentes entre las partes.

Por todo lo anterior, esta Comisión considera procedente autorizar la desconexión del PCA y/o integrador tecnológico **SYNERJOY** de la red de **COLOMBIA MÓVIL**, ya que en no se está cursando tráfico por la cuenta "*SMPP PCA_FINANC_B*", de la forma en que fue acordada por las partes y según se evidencia en la solicitud radicada ante la CRC por **COLOMBIA MÓVIL**.

Finalmente, vale precisar que, de existir, las demás relaciones de acceso, uso e interconexión que no hacen parte de la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL** se seguirán rigiendo por las condiciones que las partes vienen aplicando hasta la fecha, según lo pactado entre ellas.

Asimismo, resulta oportuno señalar que la decisión adoptada en la presentación actuación administrativa, no constituye impedimento para que en el futuro puedan existir nuevas relaciones de interconexión entre las partes, de conformidad con lo previsto en las disposiciones legales correspondientes.

En mérito de lo expuesto,

⁴ Resolución CRC 5050 de 2016, artículo 4.1.2.10. **TERMINACIÓN DE LOS ACUERDOS DE INTERCONEXIÓN:** "(...) las partes de un acuerdo de interconexión a terminarse por mutuo acuerdo, deben solicitar a la CRC su autorización con no menos de tres (3) meses de anticipación, empleando su mejor esfuerzo orientado a garantizar que no se afectarán los derechos de los usuarios".

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Autorizar la desconexión del acceso del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y/o integrador tecnológico **SYNERJOY BPO S.A.S.** (antes FINANCRETOS) a la red de **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**, relación de acceso que surge del Contrato de acceso para PCA y/o integrador tecnológico suscrito entre las partes el 28 de septiembre de 2016, asociado a la cuenta "SMPP PCA_FINANC_B" según lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO PRIMERO. Como consecuencia de la autorización a la que hace referencia el presente artículo, **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** y **SYNERJOY BPO S.A.S.** (antes FINANCRETOS) podrán formalizar la terminación de mutuo acuerdo de la relación de acceso mencionada, siempre y cuando se hayan cumplido las obligaciones dinerarias a cargo de las partes.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las demás relaciones de acceso, si las hubiere, deberán seguir rigiéndose por las condiciones pactadas entre **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP** y **SYNERJOY BPO S.A.S.** (antes FINANCRETOS).

PARÁGRAFO TERCERO. La decisión adoptada en la presentación actuación administrativa no constituye impedimento para que en el futuro puedan existir nuevas relaciones de interconexión entre las partes, con base en lo previsto en las disposiciones legales correspondientes.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar personalmente la presente Resolución a los representantes legales de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **SYNERJOY BPO S.A.S.** (antes FINANCRETOS), o a quienes hagan sus veces, según lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que en su contra procede el recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá, D.C., a los 14 días del mes de diciembre de 2023.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

PAOLA BONILLA CASTAÑO
Presidente



NICOLÁS SILVA CORTÉS
Director Ejecutivo

Expediente No: 3000-32-2-54
C.C.C. 08/11/2023 Acta 1436
S.C.C. 13/12/2023 Acta 456

Elaborado por: Isabel Fajardo / Marco Jiménez
Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias