



RESOLUCIÓN No. **7631** DE 2025

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la sociedad **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en contra de la Resolución CRC 7480 de 2024»*

**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 Resolución CRC 7480 del 15 de agosto de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió la solicitud presentada por la sociedad **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, respecto de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, para lograr la interoperabilidad de las redes para el envío de mensajes cortos de texto (SMS). Es de señalar que **IT CLOUD SERVICES SAS**, en adelante **IT CLOUD**, fue vinculado como tercero a la actuación administrativa, al ser el asignatario de los códigos cortos objeto de las solicitudes de habilitación por parte de **HABLAME**.

En la Resolución CRC 7480 de 2024, la Comisión resolvió, en síntesis: (i) negar la solicitud de apertura de los códigos cortos 893257 y 893259 en la red móvil de **COLOMBIA MÓVIL**, toda vez que se afectarían los servicios adicionales ofrecidos por **COLOMBIA MÓVIL**, restando efecto útil a lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1. de la Resolución 5050 de 2016; (ii) ordenar a **COLOMBIA MÓVIL** la apertura de los códigos en la modalidad de servicios masivos 593031, 593033, 593034, 593035 dentro de los veinte (20) días siguientes a la firma del otrosí del contrato de acceso vigente entre las partes.

La Resolución CRC 7480 de 2024 fue notificada personalmente por medios electrónicos a las sociedades **HABLAME**, **COLOMBIA MÓVIL** e **IT CLOUD**, el 21 de agosto de 2024, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Dentro del término previsto para el efecto, mediante escrito del 4 de septiembre de 2024, la sociedad **HABLAME** interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución CRC 7480 del mismo año, según consta en la comunicación radicada en la CRC con el número 2024820092¹. Las sociedades **COLOMBIA MÓVIL** e **IT CLOUD** no presentaron recurso de reposición.

Teniendo en cuenta que el recurso de reposición presentado por **HABLAME** cumple con los requisitos dispuestos en los artículos 76 y 77 del CPACA, esta Comisión deberá admitirlo a fin de proceder con su estudio de fondo.

En línea con lo anterior, dado que **HABLAME** remitió las pruebas que se listan a continuación a fin de sustentar su recurso de reposición, la CRC procedió a dar traslado de estas en atención a lo dispuesto en el artículo 79 del CPACA, para que las partes² se pronunciaran sobre dicha

¹ Dado que la Resolución CRC 7480 de 2024 fue notificada personalmente a **HABLAME** el 21 de agosto del mismo año, el término para presentar el recurso de reposición se vencía el 4 de septiembre de 2024.

² Las pruebas que se indican fueron trasladadas a **COLOMBIA MÓVIL** mediante comunicación de radicado 2024201734 y a **IT CLOUD** mediante comunicación de radicado 2024201941.

información, sin embargo, ninguna de ellas remitió pronunciamiento alguno:

- Comunicación del 16 de marzo de 2023 de **HABLAME** con asunto «Respuesta a su comunicación de fecha 10 de marzo de 2023, con radicado 2321011079».
- Comunicación del 23 de marzo de 2023 de **COLOMBIA MÓVIL** con asunto «Nuestros comentarios a su comunicación de marzo 16 de 2023 con asunto "Respuesta a su comunicación de fecha 10 de marzo de 2023, con radicado 2321011079". Contrato de Acceso PCA y/o Integrador Tecnológico COLOMBIA MÓVIL - HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P».

Finalmente, dado que en el presente trámite se está ante la interposición de un recurso de reposición en contra del acto administrativo que resolvió un conflicto, asunto que debe resolverse por vía de un acto administrativo de carácter particular y concreto, la CRC no debe informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre esta actuación, pues se configura una de las excepciones a dicho deber de acuerdo con lo previsto en el numeral 3 del artículo 2.2.2.30.4. del Decreto 1074 de 2015.

2.ARGUMENTOS EXPUESTOS POR LA SOCIEDAD HABLAME

En su recurso de reposición, **HABLAME** formula dos peticiones. La primera de ellas tiene que ver con lo expuesto en el numeral 3.3.3.2 de la parte considerativa de la Resolución 7480 de 2024, y con lo resuelto en el artículo 1, frente a lo cual solicita expresamente lo siguiente:

«(...) revocar el artículo 1 de la Resolución CRC N.7480 de 2024 y ordenar a COLOMBIA MÓVIL la habilitación de los códigos informados por HABLAME COLOMBIA ya sean asignados por la CRC a HABLAME o a otros PCA sin condicionamientos, excusando su postura en casos hipotéticos que no resultan aplicables y desconociendo las mismas posturas que la CRC ha contemplado en otros momentos, pues esta figura de que un PCA pueda tener conexión con los diferentes PRST a través también de diferentes integradores tecnológicos, fue contemplado e ilustrado por la misma CRC, dentro de los modelos de negocio para la provisión de contenidos y aplicaciones».

Su segunda petición tiene que ver con lo expuesto en el numeral 3.3.3.4 de la parte considerativa del acto recurrido, y con lo resuelto en el artículo 2, sobre lo que solicita lo siguiente:

«(...) modificar el artículo 2 de la Resolución CRC No.7480 de 2024 y la parte considerativa de la Resolución, dado que en ambos casos la CRC limita su decisión y consideraciones a ordenar la apertura de los códigos 593031, 593033, 593034 y 593035 asignados a IT CLOUD SERVICES SAS y deja por fuera las demás solicitudes incluyendo la habilitación del código 57800 asignado a HABLAME COLOMBIA, tema que fue tratado en el CMA realizado el día 6 de febrero de 2023».

Finalmente, al desarrollar uno de sus cargos, **HABLAME** pidió a la CRC establecer un plazo perentorio de treinta días hábiles para la suscripción del otrosí ordenado en el parágrafo primero del artículo segundo del acto recurrido, a fin de evitar dilaciones en el proceso por parte de **COLOMBIA MÓVIL**.

Una vez examinadas las peticiones y los argumentos presentados por el recurrente en contra de la Resolución CRC 7480 de 2024, la Comisión observa que estos pueden ser sintetizados en las siguientes tres temáticas:

- (i) La viabilidad de la habilitación simultanea de un código corto en varios PCA.
- (ii) La falta de pronunciamiento de la CRC sobre la solicitud de **HABLAME** de incluir todo el universo de los PCA que elijan a **HABLAME** como uno de sus IT.
- (iii) La necesidad de suscribir otrosí al contrato y el plazo para hacerlo.

A continuación, se abordarán cada uno de los argumentos expuestos por parte de **HABLAME** en el mismo orden indicado, así como las consideraciones de la CRC:

2.1. Sobre la viabilidad de la habilitación simultanea de un código corto en varios PCA

Inicia **HABLAME** su argumentación precisando que en la actualidad ostenta el rol de integrador tecnológico de **IT CLOUD**, en razón a que este PCA no cuenta con conexión directa con **COLOMBIA MÓVIL**. Sostiene en dicha línea que **IT CLOUD**, al no tener conexión directa con el

PRST **COLOMBIA MÓVIL**, no podría contratar el servicio adicional de ampliación de transacciones por segundo (TPS), perdiendo validez el argumento que planteó la CRC para no habilitar de manera simultánea un mismo código en la red del PRSTM.

A su vez, indica que los casos hipotéticos planteados en la resolución recurrida desconocen las posturas que la CRC ha contemplado en cuanto a que un PCA puede tener conexión con diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones –PRST– a través también de diferentes integradores tecnológicos.

Por último, **HABLAME** menciona que la regulación vigente exige esquemas de redundancia para minimizar fallas, por lo que los PCA deben buscar redundancia a través de varios integradores tecnológicos. Solicita a la CRC, en esa línea, incluir en la resolución que resuelva el recurso de reposición el esquema de redundancia que deben adoptar los PCA para garantizar la continuidad del servicio.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Frente al cargo planteado es necesario mencionar, en primer lugar, que la solicitud de **HABLAME** se dirige a que la Comisión ordene una habilitación simultánea de los códigos cortos 893257 y 893259, es decir, que a la vez que estos estén habilitados a través del acceso con el que cuenta **IT CLOUD** para llegar a la red de **COLOMBIA MÓVIL** mediante otro integrador tecnológico, dicha habilitación se dé de manera simultánea a través de **HABLAME** como segundo integrador tecnológico. En efecto, **HABLAME** en su escrito de recurso de reposición indicó lo siguiente:

«Dicho lo anterior, se solicita a la CRC revocar el artículo 1 de la Resolución CRC N.7480 de 2024 y ordenar a COLOMBIA MÓVIL la habilitación de los códigos informados por HABLAME COLOMBIA ya sean asignados por la CRC a HABLAME o a otros PCA sin condicionamientos, excusando su postura en casos hipotéticos que no resultan aplicables y desconociendo las mismas posturas que la CRC ha contemplado en otros momentos, pues esta figura de que un PCA pueda tener conexión con los diferentes PRST a través también de diferentes Integradores Tecnológicos, fue contemplado e ilustrado por la misma CRC, dentro de los modelos de negocio para la provisión de contenidos y aplicaciones.

(...)

La habilitación simultánea de un código corto en varios PCA, es totalmente viable y frente a los servicios adicionales previstos en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es importante indicar que este servicio adicional no ha sido necesario reconocerlo a COLOMBIA MÓVIL, toda vez que la metodología establecida por la CRC para establecer el dimensionamiento del acceso ha permitido demostrar a COLOMBIA MÓVIL que nunca la capacidad requerida era la 20 TPS a las que sometía el acceso».

Aun cuando, como afirma el recurrente en su escrito, la eventual contratación del servicio adicional de ampliación de TPS correspondería en este caso a **HABLAME** como integrador tecnológico y no a **IT CLOUD**, es necesario tener presente que la habilitación de códigos cortos de manera simultánea, que es lo que solicitó desde el inicio **HABLAME**, ya sea a través de accesos directos o de accesos indirectos a través de integradores tecnológicos, permitiría el rebalanceo de tráfico de **HABLAME**, o de los otros integradores tecnológicos que tengan acceso directo con **COLOMBIA MÓVIL**, en momentos específicos de alta demanda, y con ello se abriría la posibilidad de evadir la necesidad de contratar el servicio adicional de ampliación de TPS definido en la regulación general; específicamente, lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1, toda vez que cuando en una relación de acceso se requiera capacidad adicional a la dispuesta en el ejercicio de dimensionamiento realizado entre las partes, el PCA tendría la opción de solicitar la habilitación simultánea e ilimitada de los mismos códigos cortos a través de diferentes IT, generando múltiples relaciones de acceso para gestionar ese tráfico que –en principio– sería adicional. Por ende, en ningún caso se presentaría un aumento en la capacidad o el dimensionamiento de TPS que genere el pago por los servicios adicionales ofrecidos por los PRSTM, restando todo efecto útil a la disposición regulatoria indicada.

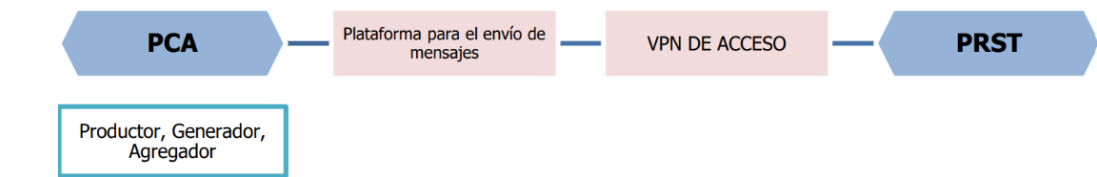
En esta línea, se recuerda que, a través del numeral 3.3.3.2. de la Resolución CRC 7480 de 2024, se hizo una amplia exposición de las condiciones de remuneración de las redes de servicios móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes cortos. En dicho acto se especificó que, por mandato del artículo 4.2.7.1 de la Resolución 5050 de 2016, los PRST tienen la posibilidad de ofrecer servicios adicionales para 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.

Por ende, contrario a lo manifestado por el recurrente, la remuneración de los servicios adicionales no es una situación hipotética planteada para negar la solicitud presentada. Dicha remuneración se encuentra prevista en la regulación general establecida por la CRC, y no puede ser inaplicada por la misma Comisión en sus actos de carácter particular, lo cual sucedería si crea, formaliza o avala escenarios que le restan efecto útil a lo dispuesto en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución 5050 de 2016.

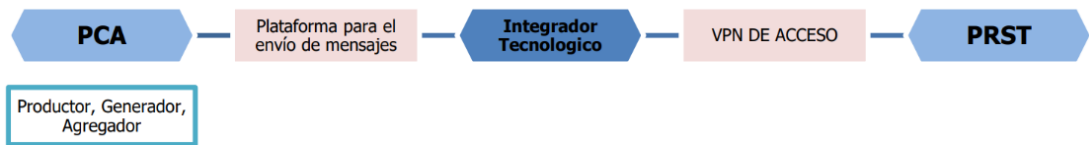
Es claro que la habilitación de códigos cortos previamente habilitados en la misma red por parte del asignatario de ese recurso de identificación, o por parte de los diferentes IT que ese asignatario escoja, formalizaría nuevas o diferentes relaciones de acceso que permitirían cursar el tráfico adicional requerido de manera programada, excluyendo la necesidad de recurrir a la oferta del servicio adicional de aumento de TPS definido en la regulación.

Al hilo de lo expuesto es de señalar, en segunda medida, que la decisión recurrida no se opone a la posibilidad que tienen los PCA que requieren el envío de mensajes y no cuentan con conexión directa con un PRST, de tener uno o varios integradores tecnológicos (IT) para la provisión de la infraestructura de conexión y soporte requerida con el PRST. Esta consideración fue ampliamente desarrollada en el acápite 3.3.2 de la Resolución recurrida, y graficada así:

Gráfico 1: Modelos de negocio para la provisión de contenidos y aplicaciones
(i) Conexión directa entre el PCA y el PRST



(ii) Conexión indirecta entre el PCA y el PRST a través de un IT



Fuente: Resolución CRC 7480 de 2024.

A su vez, se especificó que la cantidad de integradores tecnológicos está supeditada al modelo de negocio que el PCA establezca para el efecto, y al uso para el cual fueron autorizados los códigos cortos asignados. En consecuencia, esta Comisión no censura la posibilidad que le asiste a un PCA de tener más de un IT cuando no tiene conexión directa con un PRST.

Así las cosas, si bien la CRC ha sostenido la posibilidad de que un PCA pueda tener acceso a varios integradores tecnológicos de manera simultánea, en función de sus necesidades y su modelo de negocio, eso no implica que esta Comisión haya reconocido que los PCA puedan tener la posibilidad de habilitar un mismo código corto de manera simultánea a través de los múltiples accesos que contrate con los diferentes integradores tecnológicos, argumento que ha sido consistente tanto en el acto recurrido como en actos de carácter particular³ en los que **HABLAME** también ha sido parte.

Ahora bien, frente al hecho de que la CRC haya manifestado en el acto recurrido que **IT CLOUD** contaba con acceso directo a la red de **COLOMBIA MÓVIL**, es preciso mencionar que en la página 4 del escrito de contestación del traslado⁴ de la solicitud de controversia radicada por **HABLAME**, **COLOMBIA MÓVIL** manifestó su sorpresa frente a que, en situaciones similares en el pasado en las que se encontraba operando un código corto a través de un acceso y pretendía habilitarse por otro, la conducta tanto de **HABLAME** como de **IT CLOUD** había sido la de solicitar la deshabilitación del código corto antes que pretender que se hiciera la habilitación de manera

³ Como fue el caso de la Resolución CRC 7419 de 2024 confirmada mediante la Resolución 7558 del mismo año.
⁴ Comunicación de radicado 2024806475.

simultánea mediante dos accesos.

En ese aparte de su escrito, **COLOMBIA MÓVIL** expresó que **IT CLOUD** contaba con acceso directo a su red, en los siguientes términos:

«También en el pasado, para otro código del cual el PCA IT CLOUD era el asignatario, éste autorizó su deshabilitación del acceso a través del cual lo tenía configurado hacia la red de COLOMBIA MÓVIL, para habilitarlo a través de su nuevo integrador, que para este caso también era HABLAME».

Dado el anterior contexto, y que esa afirmación no fue discutida por **IT CLOUD** en el momento en el que la CRC le vinculó al trámite y le corrió traslado de la solicitud inicial de **HABLAME**, ni por el mismo **HABLAME** durante el trámite administrativo, esta Comisión procedió a decidir con la información probada que reposaba en el expediente.

En este punto, teniendo en cuenta que **HABLAME** en su escrito de recurso de reposición solamente se limitó a afirmar que **IT CLOUD** no contaba con acceso directo a la red de **COLOMBIA MÓVIL**, pero no adjuntó prueba alguna que permitiera respaldar dicha afirmación, esta Comisión debe desestimar ese hecho. Lo anterior, dado que la carga probatoria del recurso interpuesto recae en este caso específicamente en **HABLAME**, de conformidad con lo establecido en el primero inciso artículo 167 del Código General del Proceso⁵.

No obstante, es necesario resaltar de nuevo que, en el hipotético caso que **IT CLOUD** no contara con acceso directo a la red de **COLOMBIA MÓVIL**, dicho hecho no desvirtuaría la argumentación técnica y jurídica planteada en el acto recurrido. Dado que no se trata de un hecho que pudiera incidir directamente en los argumentos planteados para justificar la decisión adoptada en el acto recurrido, lo afirmado por **HABLAME** en nada altera el acto recurrido.

En tercera medida, frente a lo planteado por el recurrente en relación con los esquemas de redundancia que se deben implementar para garantizar la continuidad y calidad del servicio, y a la solicitud de que esta Comisión plasme el esquema de redundancia que deben adoptar los PCA para garantizar la continuidad del servicio, es necesario traer a colación que la redundancia es un concepto desarrollado en la regulación general en el ámbito de la interconexión.

En dicho contexto se exige, por ejemplo, que los nodos de interconexión⁶ cuenten con esquemas de redundancia que minimicen la probabilidad de fallas absolutas de servicio para garantizar una disponibilidad mayor al 99.95% y un tiempo medio entre fallas (MTBF) mayor a 61.320 horas. Es necesario resaltar que dicha obligación debe ser leída a la luz de lo establecido en el artículo 4.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual se transcribe a continuación:

«ARTÍCULO 4.1.3.1. REGLAS DE INTERCONEXIÓN DE REDES. A efectos de llevar a cabo la interconexión entre las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, cada proveedor debe suministrar la interconexión en cualquier punto de la red en que sea técnica y económicamente viable, **y no puede exigir que dicha interconexión se lleve a cabo en un número de nodos de interconexión superior al que sea necesario para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios involucrados.**

Los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones pueden acordar libremente la cantidad de nodos de interconexión, **que en todo caso no podrá ser superior al número de nodos de interconexión aprobados en la OBI y debe atender a las necesidades de cada relación de interconexión»** (NFT).

De lo anterior se desprende que, si bien es una obligación de los PRST garantizar la continuidad en la prestación de los servicios, y para ello se deben emplear esquemas de redundancia en los nodos de interconexión que minimicen las fallas en la prestación del servicio, eso no resulta siendo una justificación para que se exija la interconexión en un número de nodos superior al necesario.

Si se extrapola esta práctica a las relaciones de acceso entre PCA y PRST, se puede decir que, si bien es cierto que de cara al usuario se debe garantizar la continuidad y la calidad en la prestación

⁵ Código General del proceso. «Artículo 167. Carga de la prueba. Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen [...]».

⁶ Obligación plasmada en el numeral 4.1.3.2.4. del artículo 4.1.3.2. sobre las características de los nodos de interconexión, así: «Deben tener esquemas de redundancia que minimicen la probabilidad de fallas absolutas de servicio, y que garanticen un tiempo medio entre fallas (MTBF) mayor a 61.320 horas y una disponibilidad mayor a 99,95%».

del servicio, los PRST no podrían exigir que un PCA lleve a cabo acuerdos simultáneos con múltiples PRST o integradores tecnológicos para garantizar la redundancia en la comunicación. Dicha redundancia debe ser garantizada mediante la infraestructura y equipos dispuestos para materializar técnicamente la relación de acceso, como es el caso de la obligación plasmada para cada uno de los nodos de interconexión en el numeral 4.1.3.2.4. del artículo 4.1.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con lo expresado, la posición planteada por **HABLAME**, en cuanto a la necesidad de contar con múltiples accesos simultáneos para poder garantizar la continuidad y calidad de los servicios mediante la redundancia en el acceso, no atiende a condiciones de la regulación general vigente.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, los argumentos presentados por el recurrente no desvirtúan los fundamentos expuestos en la resolución recurrida, y en ese sentido no se accede a la petición de permitir la habilitación simultánea de los códigos cortos 893257 y 893259.

2.2. Frente a la falta de pronunciamiento de la CRC sobre la solicitud de HABLAME de incluir todo el universo de los PCA que lo elijan como uno de sus IT

Indica el recurrente que la CRC limitó la decisión al ordenar únicamente la apertura de los códigos 593031, 593033, 593034 y 5930, cuando su pretensión incluía todo el universo de los PCA que elijan a **HABLAME** como uno de sus IT, y todos los códigos en modalidad de servicios masivos sin costo para el usuario asignados a **HABLAME** o cualquier PCA que lo elija como su IT.

Añade que se dejó por fuera la habilitación del código 57800 asignado a **HABLAME**, y que fue tratado en el CMA realizado el 6 de febrero de 2023. Para sustentar el citado cargo, **HABLAME** aportó las pruebas mencionadas en la sección de antecedentes del presente acto.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Para resolver sobre el cargo en análisis, se hace necesario mencionar que, de acuerdo con lo observado en el expediente, la solicitud de solución de controversias de **HABLAME** se dirigió a la habilitación de los códigos cortos 893257, 893259, 593031, 593033, 593034 y 593035, es decir, no incluyó el código 57800. Ello se evidencia en los siguientes documentos:

- Solicitud de iniciación de trámite administrativo de solución de controversias con radicado 2024803529, en la que **HABLAME** señaló:

«PUNTOS DE DIVERGENCIA

a) COLOMBIA MÓVIL se niega sistemáticamente a **habilitar algunos códigos cortos** asignados a PCA´s que eligen a HABLAME COLOMBIA como uno de sus Integradores Tecnológicos, bajo el argumento que ya están habilitados en su red por solicitud de otro Proveedor de Contenidos y Aplicaciones - PCA u otro Integrador Tecnológico -IT.

b) COLOMBIA MÓVIL se niega a habilitar códigos cortos por solicitud de HABLAME COLOMBIA, cuando estos códigos cortos han sido asignados por la CRC en la modalidad de "SERVICIOS MASIVOS", bajo el argumento que solamente puede habilitar códigos cortos asignados por la CRC en la modalidad "GRATUITO PARA EL USUARIO"

c) HABLAME COLOMBIA no conoce la argumentación y regulación en la cual COLOMBIA MÓVIL basa su posición para la no habilitación de los códigos cortos» (NFT).

- Anexo de solicitud de habilitación dirigido a **COLOMBIA MÓVIL**, en el que textualmente **HABLAME** indica:

«(...)

De manera atenta, solicitamos la habilitación de los siguientes códigos cortos, en las cuantas SMPP de **HABLAME COLOMBIA S.A ESP.** teniendo en cuenta la solicitud de **IT CLOUD**, la cual se adjunta.

Código Corto	Proyección de tráfico	Resolución de asignación del código corto	Modalidad
893257	10.000	5059 de 2016	Gratuito para el Usuario
893259	10.000	5059 de 2016	Gratuito para el Usuario
593031	5.000	5613 de 2019	Servicios Masivos
593033	5.000	5613 de 2019	Servicios Masivos
593034	5.000	5613 de 2019	Servicios Masivos
593035	5.000	5613 de 2019	Servicios Masivos

(...)».

- Respuesta de **COLOMBIA MÓVIL** a la solicitud de **HABLAME** de habilitación de códigos cortos, en los siguientes términos:

«(...)

Hemos recibido su comunicación del asunto en la que solicita realizar la habilitación de códigos cortos 893257, 893259 asignados a la Empresa IT CLOUD SERVICES S.A.S.; al respecto, COLOMBIA MÓVIL le informa que los mismos se encuentran habilitados en la cuenta SMPP de otro proveedor de contenidos y aplicaciones.

Adicionalmente, la solicitud de habilitación de los códigos cortos 593031, 593033, 593034, 593035 tampoco es viable, debido a que corresponden a la modalidad de Servicios Masivos, y para la habilitación en el acceso existente entre COLOMBIA MÓVIL y HABLAME, únicamente es posible habilitar los códigos cortos con modalidad Gratuito para el Usuario» (SFT).

Se concluye de los documentos señalados –y sin que las pruebas aportadas en sede de recurso desvirtúen esta conclusión–, que tanto la solicitud de **HABLAME** como la respuesta negativa de **COLOMBIA MÓVIL**, se refieren exclusivamente a los siguientes códigos en la modalidad servicios masivos: 593031, 593033, 593034, 593035; así como a los siguientes códigos en la modalidad gratuito para el usuario: 893257 y 893259. De allí se evidencia que, dentro del trámite, no se hizo alusión al código 57800, resultando inoportuno que a través del recurso de reposición se pretenda adicionar la habilitación de un nuevo código.

Es de recordar, al respecto, que el recurso de reposición es un medio de impugnación que tiene como finalidad que la misma autoridad que profirió la decisión pueda aclararla, adicionarla, revocarla o modificarla cuando se presenten fundamentos de hecho o derecho que lo justifiquen, de conformidad con lo establecido en el artículo 74 del CPACA. Por ende, no es una etapa prevista para modificar su petición con el objeto de que la autoridad resuelva un asunto distinto al planteado en su escrito inicial.

En consecuencia, la labor de esta entidad encaminada a resolver el conflicto versa exclusivamente sobre la habilitación de los códigos cortos a los que se hizo alusión por **HABLAME** en su escrito inicial, y respecto de los cuales versó la controversia, en las modalidades gratuito para el usuario y servicios masivos.

Es así como resulta congruente que la CRC se pronunciara exclusivamente sobre los códigos cortos que fueron objeto de divergencia entre las dos partes, resultando, por el contrario, improcedente que **HABLAME** solicite en esta instancia que la CRC profiera una decisión que tenga efectos para el código 57800 y para «todo el universo de los PCA que elijan a HABLAME COLOMBIA como uno de sus integradores Tecnológicos y todos los códigos (en la modalidad de servicios masivos sin costo para el usuario) asignados a HABLAME COLOMBIA como uno de sus Integradores Tecnológicos».

Lo expuesto hace que el cargo no cuente con vocación de prosperar.

2.3. Frente a la necesidad de suscribir otrosí y el plazo para su suscripción

Sostiene **HABLAME** que entiende la necesidad de suscribir otrosí al contrato solamente en aquellos

casos en los que los códigos asignados por la CRC en la modalidad servicios masivos tengan cobro para el usuario.

A lo anterior agrega que considera necesario que la Comisión establezca un plazo perentorio para la suscripción de dicho otrosí, a fin de evitar dilaciones en el proceso por parte de **COLOMBIA MÓVIL**.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Al respecto, se reitera que, tal como se indicó en la resolución recurrida, la modalidad servicios masivos está delimitada para aquellos servicios que son provistos a múltiples usuarios de manera simultánea, con independencia que sean gratuitos o con cobro. Lo anterior implica que la asignación de códigos cortos en dicha modalidad lleva implícita la posibilidad que los mismos generen o no cobro para el usuario, por lo que es factible que una vez habilitados los códigos 593031, 593033, 593034 y 593035 se cursen comunicaciones gratuitas para el usuario, pero también con cobro, en línea con lo manifestado en su momento por **COLOMBIA MÓVIL**; escenario en el que los servicios de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos deben ser acordados por las partes.

De allí que, contrario a lo sostenido por **HABLAME**, sí es necesario que previo a la habilitación de los códigos se lleve a cabo la suscripción del otrosí, de tal manera que se garantice la correcta provisión de los servicios de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos cuando así sea requerido.

Ahora bien, respecto del plazo para la habilitación de los códigos cortos, se evidencia que en la resolución recurrida se indicó en el párrafo primero del artículo 2 que «[l]a apertura de los códigos cortos se deberá efectuar dentro de los veinte (20) días siguientes a la firma del otrosí del contrato de acceso vigente entre las partes».

En este punto es necesario recordar que las decisiones que adopta la CRC para resolver los conflictos entre operadores de telecomunicaciones tienen fuerza vinculante para las partes en virtud de las facultades que la Ley 1341 de 2009⁷ le otorgó a esta entidad. En la medida en que tales decisiones se constituyen como actos administrativos, estos tienen el carácter ejecutorio que les asigna el artículo 89⁸ del CPACA, concordado con los artículos 87⁹, 88¹⁰ y 90¹¹ del mismo Código, de suerte que los mismos resultan de obligatorio cumplimiento para sus destinatarios. Si su contenido fuera incumplido, de tal conducta pueden derivar las sanciones previstas en el ordenamiento jurídico, así como la posibilidad de ejecutarlos de conformidad con lo allí dispuesto.

⁷Artículo 22, numeral 9.

⁸ CPACA. ARTÍCULO 89. Carácter ejecutorio de los actos expedidos por las autoridades. Salvo disposición legal en contrario, los actos en firme serán suficientes para que las autoridades, por sí mismas, puedan ejecutarlos de inmediato. En consecuencia, su ejecución material procederá sin mediación de otra autoridad. Para tal efecto podrá requerirse, si fuere necesario, el apoyo o la colaboración de la Policía Nacional.

⁹ CPACA. ARTÍCULO 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.

5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

¹⁰ ARTÍCULO 88. Presunción de legalidad del acto administrativo. Los actos administrativos se presumen legales mientras no hayan sido anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo. Cuando fueren suspendidos, no podrán ejecutarse hasta tanto se resuelva definitivamente sobre su legalidad o se levante dicha medida cautelar.

¹¹ ARTÍCULO 90. Ejecución en caso de renuencia. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, cuando un acto administrativo imponga una obligación no dineraria a un particular y este se resistiere a cumplirla, la autoridad que expidió el acto le impondrá multas sucesivas mientras permanezca en rebeldía, concediéndole plazos razonables para que cumpla lo ordenado. Las multas podrán oscilar entre uno (1) y quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes y serán impuestas con criterios de razonabilidad y proporcionalidad.

La administración podrá realizar directamente o contratar la ejecución material de los actos que corresponden al particular renuente, caso en el cual se le imputarán los gastos en que aquella incurra.

Lo expuesto aparea, en el caso concreto, que los términos y condiciones descritos en el primer párrafo del artículo segundo de la Resolución CRC 7480 de 2024 para garantizar la ejecución de la decisión adoptada de apertura de los códigos cortos en la modalidad servicios masivos, **es obligatoria** tanto para **HABLAME** como para **COLOMBIA MOVIL**, sin que se requiera establecer nuevos plazos para conminar a las partes a su cumplimiento, pues la misma se convierte en una obligación pura y simple desde la firmeza del acto administrativo que la contiene.

Se reitera que una vez la decisión esté en firme en los términos del ya citado artículo 87 del CPACA, el acto administrativo se convierte en un acto **que debe ser acatado sin dilación**, esto es, de forma inmediata, so pena de las sanciones a las que haya lugar ante su incumplimiento.

Lo descrito encuentra aún mayor sentido si se tiene en cuenta que las partes de la presente actuación están facultadas para convocar un Comité Mixto de Acceso, el cual, de conformidad con lo previsto en el artículo 4.1.7.1 de la Resolución 5050 de 2016, tiene como función vigilar el desarrollo de la relación de acceso y uso y servir de mecanismo de arreglo directo de conflictos.

En consecuencia, esta instancia permite gestionar de manera eficiente, directa y bilateral el otrosí al contrato para proceder con la habilitación de los códigos cortos. De allí que, contrario a lo sostenido por **HABLAME**, fijar un plazo para la celebración del otrosí, resulta innecesario para garantizar los efectos de la decisión una vez quede en firme.

Por ende, el cargo no está llamado a prosperar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Admitir el recurso de reposición interpuesto por la sociedad **HABLAME COLOMBIA S.A.**, en contra de la Resolución CRC 7480 de 2024.

ARTÍCULO SEGUNDO. Negar las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A.** y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes la Resolución CRC 7480 de 2024, de conformidad con las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

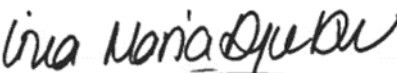
ARTÍCULO TERCERO. Notificar personalmente la presente Resolución a los representantes legales y/o apoderados de las sociedades **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** e **IT CLOUD SERVICES SAS**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Contra el presente acto administrativo no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C. a los 9 días del mes de enero de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE
Presidente


LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva

Expediente: 3000-32-13-87
C.C.C. 16/12/2024 Acta 1494
S.C.C. 08/01/2025 Acta 475

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Gestión Jurídica
Elaborado por: Gloria Inés Tovar / Juan Diego Loaiza