

RESOLUCIÓN No. **7765** DE 2025

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 7633 de 2025»*

**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 7633 del 9 de enero de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió el conflicto surgido entre la empresa **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, relacionado «con la habilitación de los mensajes cortos de texto (SMS) en sentido MO desde la numeración de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) alojados en la red de este OMR [Operador Móvil de Red]».

La Resolución CRC 7633 de 2025 fue notificada por medios electrónicos a **HABLAME** el 17 de enero de 2025, mientras que **COLOMBIA MÓVIL** fue notificado por aviso el 20 de febrero de 2025, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Dentro del término concedido para el efecto, **COLOMBIA MÓVIL** interpuso recurso de reposición en contra del citado acto administrativo, mediante escrito del 4 de marzo de 2025, según consta en las comunicaciones con radicado 2025804528 y 2025804535.

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

Finalmente, dado que en el presente trámite se está ante la interposición del recurso de reposición en contra del acto administrativo que resolvió un conflicto surgido entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**, 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 COLOMBIA MÓVIL EN SU RECURSO DE REPOSICIÓN

En su recurso de reposición, **COLOMBIA MÓVIL** formula las siguientes peticiones:

«1. Revocar integralmente la Resolución CRC 7633 del 9 de enero de 2025.

2. En caso de no revocar la Resolución 7633 del 9 de enero de 2025, subsidiariamente se solicita a la CRC complementar el ARTÍCULO 1 de la Resolución CRC 7633 de 2025 con los siguientes PARÁGRAFOS:

PARÁGRAFO 1: Dentro de los quince días siguientes a la ejecutoria de la presente resolución **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** definirán en el seno del Comité Mixto de Acceso (CMA) un protocolo que establezca cómo debe procederse cuando, por una falla, se afecte la correcta transmisión de mensajes SMS

originados desde dispositivos de usuarios propios de la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., o de usuarios de los OMV alojados en la red de COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. y hasta el punto de CONEXIÓN SMPP con el PCA HÁBLAME, propendiendo porque todos los operadores involucrados en la misma participen de forma activa y colaborativa en su solución con miras a no afectar a los usuarios finales.

PARÁGRAFO 2: En el caso en el que HÁBLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. decida no participar en la ejecución del protocolo y/o requiera que COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. asuma actividades técnicas y/o administrativas que son del resorte del HÁBLAME COLOMBIA S.A. E.S.P., Las Partes deberán acordar un valor con el que HÁBLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. remunerará a COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. por asumir esas actividades.

3. En subsidio, que la CRC establezca un valor por la gestión administrativa y técnica que remunere a COLOMBIA MÓVIL por las gestiones a que haya lugar en la ejecución del protocolo definido por Las Partes, teniendo en cuenta que ni dentro de la fórmula de remuneración del cargo de acceso, ni en el Contrato CMOV-161 se contempla este rubro.

4. En subsidio, aclarar específicamente en cuáles OMV alojados en la red de COLOMBIA MÓVIL, no se han habilitado los SMS de HÁBLAME y en qué condiciones técnicas específicas deberá hacerse».

Las peticiones fueron sustentadas en dos (2) cargos, de manera que procede esta Comisión a analizarlos y resolverlos teniendo en cuenta las temáticas allí abordadas, según se expone a continuación:

2.1. En relación con la aplicación del artículo 4.16.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016

COLOMBIA MÓVIL afirma que el artículo 4.16.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 se refiere a las obligaciones que, como Operador Móvil de Red (OMR), tiene frente a los Operadores Móviles Virtuales (OMV) para garantizar el acceso a sus redes móviles y con ello la prestación de los servicios de telecomunicaciones. No obstante, considera que esta disposición no regula la relación entre los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y el OMR o el OMV, por lo que en su opinión tal norma no debió aplicarse en el acto objeto de recurso.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Para resolver sobre el argumento descrito, vale la pena recordar que el artículo 4.16.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone:

«**ARTÍCULO 4.16.1.2. OBLIGACIONES DEL OMR.** Para la provisión de servicios bajo la figura de Operación Móvil Virtual, **el OMR tendrá las siguientes obligaciones** con el fin de garantizar el acceso a sus redes móviles:

(...)

4.16.1.2.3. **Asegurar la interoperabilidad de los servicios** de voz, **SMS** y datos, y de aquellos servicios complementarios, **así como el nivel de calidad de cada uno de estos servicios para los usuarios del OMV, en las mismas condiciones ofrecidas a sus propios usuarios** y dando cumplimiento a los niveles de calidad definidos en la regulación» (NSFT).

De conformidad con lo establecido en el artículo 4.16.1.2 de la Resolución CRC 5050, el OMR debe asegurar la interoperabilidad de servicios, incluido el de SMS, a los usuarios del OMV con el nivel de calidad ofrecido a sus propios usuarios. Es necesario mencionar que en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016, se define el término «Interoperabilidad» como «el correcto funcionamiento de plataformas, servicios y/o aplicaciones que se prestan sobre redes interconectadas, a partir del intercambio mutuo de información y la utilización de la misma».

En este contexto, resulta fundamental que el OMR garantice el adecuado funcionamiento del servicio que presta sobre la red de telecomunicaciones utilizada para el intercambio de información. En el caso del servicio de los mensajes cortos de texto (SMS), el OMR debe incluir el envío de estos en sentido «Mobile Originated» (MO) sobre la red que transmite el mensaje desde el usuario móvil hasta el punto de intercambio de información con el PCA.

Aclarado lo anterior, es pertinente recordar que las condiciones técnicas y operativas bajo las cuales se rige la relación de acceso existente entre las partes¹ involucran que **COLOMBIA MÓVIL**, en calidad de OMR, provea a **HABLAME** la transmisión de los SMS, incluyendo el SMS en sentido MO originado desde un usuario del OMV alojado en su propia red móvil, el cual debe ser enviado, transmitido y entregado por **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME** en el punto de CONEXIÓN SMPP, en cumplimiento del acuerdo pactado contractualmente para el servicio ofrecido de mensajería SMS «MT y MO OnNet».

No cabe duda, entonces, de que **COLOMBIA MÓVIL** debe asegurar la interoperabilidad de los servicios de telecomunicaciones ante el PCA con el fin de garantizar los derechos de los usuarios de los OMV alojados en su red en las mismas condiciones prestadas a sus propios usuarios. Esto significa que no se pueden restringir las capacidades de envío de SMS en sentido MO sin una justificación técnica o regulatoria válida. Por lo tanto, cualquier limitación que impacte la competencia entre operadores o la experiencia del usuario final iría en contra de los principios de eficiencia y no discriminación contemplados en la regulación.

Para garantizar la interoperabilidad de redes y servicios, el OMR debe asegurar una interconexión y transmisión de datos adecuada entre los agentes, sin interrupción o discriminación alguna. En este sentido, es esencial que las condiciones técnicas y de servicio ofrecidas a los usuarios de **COLOMBIA MÓVIL** sean equivalentes a las brindadas a los usuarios de los OMV alojados en su red. Esto implica permitir la cancelación de suscripciones a contenidos y aplicaciones mediante SMS con palabras estandarizadas, conforme a lo establecido en los artículos 2.1.19.2² y 2.1.19.7³ de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, esta medida debe aplicarse de manera uniforme a los usuarios de los OMV en su red.

De ahí que, si un OMR no garantiza la interoperabilidad, afecta directamente a los usuarios finales de los OMV, ya que limita su derecho a decidir si desean contratar o restringir la recepción de mensajes de un determinado PCA, según lo dispuesto en el artículo 2.1.18.4⁴ de la Resolución CRC 5050 de 2016. Adicionalmente, esto podría llevar al OMV a incumplir la regulación general establecida por esta Comisión. Asimismo, la falta de interoperabilidad del servicio podría desincentivar la competencia en el mercado de los OMV al existir un obstáculo en el envío efectivo de SMS en sentido MO para sus usuarios.

Por lo anterior, los usuarios de **COLOMBIA MÓVIL** tienen la facultad de cancelar la suscripción de contenidos y aplicaciones a través de SMS, mediante la adopción de palabras estandarizadas conforme los artículos 2.1.19.2 y 2.1.19.7 de la Resolución CRC 5050 de 2016, condición que debe ser garantizada en las mismas condiciones a todos los usuarios de los OMV por parte del OMR.

En consecuencia, el argumento de **COLOMBIA MÓVIL** no es de recibo. El artículo 4.16.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece las obligaciones que tiene el OMR con el OMV, y esto implica que el operador de red debe garantizar condiciones equitativas para todos los usuarios de su red. Esto incluye asegurar la transmisión efectiva de los SMS de un extremo a otro dentro de su red y realizar las gestiones operativas necesarias para que tanto los mensajes originados por sus abonados o suscriptores, como aquellos generados por los usuarios de los OMV alojados en su red, reciban un trato eficiente durante la transmisión. No puede dejarse de lado que lo anterior incluye que los usuarios de los OMV deben poder enviar mensajes a los PCA para suscribirse o cancelar la recepción de SMS, asegurando así su derecho a gestionar estos servicios en igualdad de condiciones.

¹ Es relevante destacar que la relación de acceso entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** para la provisión del servicio SMS se encuentra establecida bajo las condiciones, derechos y obligaciones fijados en el contrato CMOV-161, suscrito el 24 de marzo de 2017, y en el Otrosí No. 1 del 1 de noviembre de 2018.

² «**ARTÍCULO 2.1.19.2. INFORMACIÓN PREVIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Antes del inicio de la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones o de la renovación de una suscripción, el PCA debe informar al usuario a través de un SMS o USSD gratuito, lo siguiente:

(...)

e) Forma para darse de baja (cancelar el servicio), para el caso de servicios por suscripción se debe indicar que esta puede darse en cualquier momento y es gratuita».

³ «**ARTÍCULO 2.1.19.7. ESTANDARIZACIÓN DE PALABRAS CLAVE.** Los PCA deben adoptar las siguientes palabras clave estandarizadas (sin importar la utilización de letras mayúsculas o minúsculas) para los distintos procedimientos.

(...)

2.1.19.7.6. La palabra clave «salir» o «cancelar»: indica la solicitud para restringir la recepción de mensajes de un determinado PCA. En el caso de los servicios de suscripción, indica la cancelación de todos los servicios desde un determinado código corto.»

⁴ «**ARTÍCULO 2.1.18.4. ENVÍO DE SMS, Y MENSAJES A TRAVÉS DEL SERVICIO DE DATOS NO ESTRUCTURADOS (USSD) CON FINES COMERCIALES O PUBLICITARIOS.** El envío de estos mensajes por parte de los operadores móviles, PCA e integradores tecnológicos estará sujeto a las siguientes reglas:

(...)

2.1.18.4.8. Cuando el usuario lo solicite, el operador móvil, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM» (NSFT).

La aproximación planteada en esta sección no se desvirtúa por el simple hecho de que el artículo 4.16.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 haga referencia a las obligaciones del OMR en la operación móvil virtual, cuando lo cierto es que la misma se basa, no solo en el contenido de dicho artículo, sino en una interpretación sistemática⁵ y armónica de toda la regulación, según se acaba de exponer⁶, de la cual se extrae el deber de habilitación del OMR de los mensajes en sentido MO.

De acuerdo con las anteriores consideraciones, el argumento del recurrente no puede ser aceptado, y, en consecuencia, el mismo no tiene la vocación de modificar la decisión esbozada en el acto recurrido.

2.2. En relación con la indebida identificación y solución del asunto en controversia por parte de la CRC

COLOMBIA MÓVIL afirma que el asunto en controversia identificado por la CRC no corresponde con la realidad. A su juicio, la controversia no se trataba de establecer si **COLOMBIA MÓVIL** debía o no habilitar los SMS en sentido MO desde la numeración de los OMV alojados en su red, al considerarlo algo evidente para asegurar la interoperabilidad.

Por tanto, señala que el asunto en controversia que debía resolver la CRC es «si, una vez **COLOMBIA MÓVIL** ha habilitado los SMS en sentido MO desde la numeración de los OMV en desarrollo del Contrato CMOV-161 suscrito entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**, en un momento posterior se presenta una falla, es únicamente obligación del OMR resolverla con el OMV, sin el involucramiento de **HABLAME**». Asimismo, afirma que **HABLAME** busca inducir a la CRC en error al presentar como controvertido un asunto que, según su criterio, no genera ninguna disputa.

COLOMBIA MÓVIL asegura que tiene al menos siete OMV, con los cuales habilitó la transmisión de SMS en sentido MO, lo cual hizo al momento de establecer la relación de acceso con **HABLAME**, al inicio del contrato, o posteriormente cuando alojó nuevos OMV que no estaban en su red al momento de materializar la relación contractual con **HABLAME**.

En ese sentido, **COLOMBIA MÓVIL** destaca que suscribió el Contrato CMOV-161 de 2017 hace aproximadamente ocho años, sin que **HABLAME** señalara la falta de habilitación de los SMS por parte del OMR. Resalta que fue hasta el 2023 cuando se presentó una falla, la cual, incluso, fue resuelta directamente entre el PCA y el OMV ÉXITO.

COLOMBIA MÓVIL afirma que la CRC dio por sentado, sin prueba alguna, la existencia de la imposibilidad de transmitir y entregar mensajes al PCA, toda vez que, a su juicio, **HABLAME** solo hace referencia a lo ocurrido con el OMV ÉXITO en 2023, lo cual fue solucionado un año después directamente entre el PCA y el OMV, por indicación de **COLOMBIA MÓVIL**.

Ante lo expuesto, añade que **HABLAME** no ha presentado evidencia de otras situaciones similares, por lo que solicita que se decreten y aporten pruebas que respalden la afirmación de que se trata de «una situación reiterada y recurrente». De lo contrario, considera que se estaría vulnerando su derecho a la defensa, al haber una apreciación subjetiva que conlleva la ilegalidad del acto administrativo.

La sociedad recurrente agrega que la CRC parte del presupuesto de que el mal funcionamiento se origina en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, como si no hubiera la probabilidad de que este tenga origen en el PCA.

Finalmente, **COLOMBIA MÓVIL** solicita a la CRC revisar su análisis y a partir de ello ordenar a las partes, bajo todas las posibles fallas, que definan un protocolo que propenda porque todos los

⁵ Sobre la interpretación sistemática, Parra Herrera ha indicado:
«Desde las formulaciones más clásicas de la hermenéutica se había intuido que la comprensión de un texto como un todo debía partir de un entendimiento de sus partes, las cuales, a su vez, sólo se comprenderían en referencia con el todo. Esta noción cardinal de la hermenéutica fue explicada por Jean Gordin: “solamente podemos entender partes de un texto, o de cualquier elemento de significado, según una idea general de su totalidad, pero sólo podemos obtener la comprensión de la totalidad al entender sus partes”. Esta comprensión circular apuntaba a cumplir con el requisito básico de la coherencia, de suerte que las partes y el todo se armonizaran entre sí. Además de la coherencia, esta herramienta de interpretación asume que el derecho funciona como un todo cuyas partes deben armonizar entre sí para que tengan sentido individualmente consideradas y como parte de un sistema jurídico.»
Cfr. PARRA HERRERA, M. (2018). Temperamentos interpretativos. Interpretación del contrato, la ley y la Constitución. Editorial Legis, pág. 202.
⁶ El artículo 30 del Código Civil determina que «[e]l contexto de la ley servirá para ilustrar el sentido de cada una de sus partes, de manera que haya entre todas ellas la debida correspondencia y armonía [...]». Se instituye así, según lo dicho por la Corte Constitucional en sentencia C-461 de 2011, la interpretación sistemática como un criterio hermenéutico que se define «como aquel entendimiento de una norma que se deriva de la comparación del precepto con la norma o normas en las que se integra». Sobre la importancia de la realización de una interpretación sistemática de los preceptos normativos, la Corte Constitucional en sentencia C-569 de 2000 ha señalado que «[d]e nada sirve el ejercicio de interpretación que se reduce a los límites de una sola disposición [...], cuando la adecuada comprensión de dicho precepto depende de la integración de artículos contenidos en otras regulaciones». De lo expuesto se sigue que en materia interpretativa se debe preferir aquel resultado en cuya virtud se tengan en cuenta todas las disposiciones que regulan un determinado asunto, en lugar de acogerse a la simple interpretación aislada de uno de los preceptos empleables para el caso que se analiza.

operadores involucrados en la misma participen de forma activa y colaborativa en su solución.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

COLOMBIA MÓVIL plantea que la CRC resolvió una controversia distinta a la realmente existente entre las partes, pues en su opinión la divergencia no guarda relación con la obligación de habilitación de SMS en sentido MO, en la medida en que, de hecho, esa habilitación ya se dio. En su criterio, el asunto en conflicto se contrae a determinar si la presentación de una falla en esos mensajes es una situación que solo debe ser resuelta por el OMR y sin que el PCA se involucre en superarla.

Por tal razón, le corresponde a esta Comisión verificar cómo delimitó el asunto en controversia resuelto mediante la Resolución CRC 7633 de 2025. Al respecto, es pertinente mencionar que **HABLAME** en su solicitud planteó como oferta final «(...) que COLOMBIA MÓVIL en su calidad de Operador Móvil de Red (OMR), proceda a habilitar los mensajes MO desde los usuarios de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) que se encuentran alojados en su red móvil, hacia los códigos cortos informados por HABLAME COLOMBIA, así como los demás códigos cortos asignados por la CRC previa solicitud de los PCA y/o IT, sin condicionamientos que no están incluidos en la regulación» (SFT).

Ante lo expuesto, **COLOMBIA MÓVIL** presentó su oposición a la solicitud de **HABLAME** y, consecuentemente, como oferta final propuso que:

- «1. La CRC archive el Expediente 3000-32-13-97 por carecer de fundamentación y por solicitar la solución de una controversia inexistente.
2. La CRC archive el Expediente 3000-32-13-97 al existir ya un procedimiento de eficacia comprobada mediante el cual el PCA HÁBLAME ha logrado la habilitación de los mensajes MO desde los usuarios de los operadores móviles virtuales (OMV) que se encuentran alojados en la red de COLOMBIA MÓVIL, y consistente en que el PCA HÁBLAME gestione directamente con los OMV su requerimiento.
3. En caso de que la CRC decida continuar con el trámite administrativo de solución de controversias, de manera subsidiaria la CRC resuelva que, para lograr la habilitación los mensajes MO desde los usuarios de los operadores móviles virtuales (OMV) que se encuentran alojados en la red de COLOMBIA MÓVIL, HÁBLAME deberá gestionar directamente con los OMV ese requerimiento» (NSFT).

COLOMBIA MÓVIL agregó que «solamente en aquellos casos cuando desde el punto de vista operativo hay alguna situación que, después de que entre el PCA y el OMV han profundizado lo suficiente en lo que corresponda a la habilitación de una funcionalidad o incluso en una falla, y que de ello se concluya que la involucrada es la red de COLOMBIA MÓVIL, sólo en ese caso COLOMBIA MÓVIL interviene». Bajo esa lógica, insistió en que «entre HÁBLAME y COLOMBIA MÓVIL sólo existe un contrato de acceso, no hay un contrato de mandato, gestión o administración, o similar, por tanto, no está llamado y menos obligado a gestionarle sus asuntos con otros operadores» (NSFT).

Cabe mencionar, asimismo, que en el Comité Mixto de Acceso CMA, llevado a cabo el 6 de febrero de 2023 entre las partes, y en cuya virtud se dio por cumplido el requisito de procedibilidad asociado al plazo de negociación directa en el presente trámite, **HABLAME** le solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** «la habilitación de los mensajes cortos de texto en doble vía para los usuarios de los Operadores Móviles Virtuales (OMV) que hacen uso de la red de COLOMBIA MÓVIL» (SFT). Ante ello, el OMR respondió que «deben ser los PCA o IT quienes contacten directamente a los respectivos Operadores Móviles Virtuales para solicitar la habilitación de esa facilidad por cuanto hay funcionalidades que sólo pueden ser habilitadas en la plataforma del operador virtual, (...) una funcionalidad como la que solicita HÁBLAME técnicamente debe ser habilitada desde la plataforma del OMV, sobre la que COLOMBIA MÓVIL no tiene ningún control, ni injerencia» (SFT); postura que **COLOMBIA MÓVIL** mantuvo en su respuesta a la solicitud de solución de controversias.

Nótese, entonces, que **HABLAME** planteó como oferta final que era necesario que **COLOMBIA MÓVIL** procediera a habilitar los mensajes MO desde los usuarios de los OMV que se encuentran alojados en su red móvil; en tanto que para **COLOMBIA MÓVIL** tal habilitación no podía darse por cuenta de una gestión suya, sino que correspondía a una tarea que debía encarar **HABLAME**, por lo que el citado OMR se opuso a la solicitud del PCA. Tal discusión se dio tanto en la controversia como en la negociación directa previa a su formulación ante la CRC.

Por lo anterior, no es posible concluir que el asunto en controversia que debía resolver la CRC, según lo planteado por **COLOMBIA MÓVIL** en el recurso, sea el manejo de las fallas, toda vez que ambas partes se refirieron a la habilitación tanto en la solicitud de solución de controversias como en la

respuesta a la misma.

Es importante resaltar, adicionalmente, que el argumento de **COLOMBIA MÓVIL** sobre la gestión de fallas fue un aspecto adicional dentro de su oposición a la solicitud, pero no constituía el eje central de su respuesta y, evidentemente, tampoco de la solicitud inicial de **HABLAME**. La postura principal de **COLOMBIA MÓVIL** giró en torno a la inexistencia de una obligación contractual o regulatoria que le impusiera gestionar la habilitación de los SMS en sentido MO, desde los OMV alojados en su red a solicitud de **HABLAME**. Fue por esa vía que **COLOMBIA MÓVIL** enfatizó en que solo interviene en casos donde, tras un análisis técnico entre el PCA y el OMV, se determine que la habilitación debe gestionarse desde su red, igual que en caso de fallas.

Fue debido a los argumentos expuestos por las partes de la presente actuación, memorados en los párrafos previos, que la CRC verificó que la solicitud de **HABLAME** estaba dirigida a obtener la habilitación de los SMS en sentido MO desde la numeración de los OMV alojados en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, solicitud a la que este último se opuso. La delimitación del asunto en controversia por parte de esta Comisión, en suma, debía centrarse en determinar si correspondía o no ordenar dicha habilitación.

Valga mencionar que la CRC determinó el asunto en controversia con base en las peticiones y argumentos que ambas partes expusieron. Tanto **HABLAME** como **COLOMBIA MÓVIL** se pronunciaron expresamente sobre la procedencia e improcedencia, respectivamente, de que la Comisión ordenara la habilitación de SMS en sentido MO. Fue ese, por ende, el asunto respecto del cual la CRC identificó la divergencia entre las partes y frente al que debía pronunciarse.

En el contexto descrito sucedió que, a partir del asunto en controversia delimitado, la actuación fue resuelta por la CRC en el sentido de ordenar a **COLOMBIA MÓVIL**, en su calidad de OMR, que habilite la transmisión de SMS en sentido MO desde los usuarios de los OMV alojados en su red, hacia los códigos cortos de **HABLAME**, en su calidad de PCA. Así mismo, dispuso que, en caso de ser necesario, **COLOMBIA MÓVIL** debe gestionar la habilitación con los OMV alojados en su red que dispongan de un SMSC y sistema BSS/OCS, con el fin de garantizar la correcta transmisión del mensaje SMS originado desde el dispositivo del usuario que accede a la red de **COLOMBIA MÓVIL** hasta el punto de CONEXIÓN SMPP con el PCA.

Esta Comisión, en la resolución recurrida, resolvió sobre las actividades que involucran la habilitación del servicio SMS en sentido MO, en el trayecto dentro de los extremos de la red de **COLOMBIA MÓVIL** donde se encuentran alojados los OMV, provista para la transmisión del mensaje desde el segmento de acceso al usuario hasta el punto de entrega al PCA. Desde ese enfoque, se hace evidente que la habilitación por parte del OMR incluye la gestión ante el OMV alojado en su red con quien tiene una relación contractual, de tal forma que se asegure la interoperabilidad del servicio provisto al PCA que accede a su red.

Lo anterior, al ser **COLOMBIA MÓVIL** el llamado a garantizar la interoperabilidad de los servicios de SMS, en las mismas condiciones ofrecidas a sus propios usuarios, en virtud de lo establecido en el numeral 4.16.1.2.3. del artículo 4.16.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ni en la solicitud presentada por **HABLAME** ni en la oposición de **COLOMBIA MÓVIL** se evidencia que el conflicto estuviera relacionado con la gestión de fallas que pudieran presentarse en la relación de acceso. Por el contrario, insístase, la controversia se centraba en la habilitación de los SMS en sentido MO hacia el PCA. No es cierto, como afirma **COLOMBIA MÓVIL**, que la CRC haya delimitado erróneamente el asunto en controversia, identificado y resuelto mediante la Resolución CRC 7633 de 2025.

De hecho, la inconsistencia proviene de **COLOMBIA MÓVIL**, que en su oposición a la solicitud de **HABLAME** argumentó que la habilitación debía ser gestionada directamente por el PCA ante el OMV. Sin embargo, posteriormente, en el recurso, sostuvo que la controversia no se refería a la habilitación, sino a la gestión de fallas. No puede por tanto esta Comisión pronunciarse sobre un asunto en controversia completamente diferente al planteado por las partes inicialmente, como lo es la falla que pone de presente **COLOMBIA MÓVIL** en su recurso, que fue resuelta en el 2023 por parte de **HABLAME** directamente con el OMV ÉXITO.

Dicho con otras palabras, resulta incoherente que **COLOMBIA MÓVIL** asegure en su recurso que la procedencia de la habilitación de los mensajes en sentido MO no era el asunto en divergencia, bajo el argumento según el cual, además de que ya ha procedido con tal habilitación, la misma se da por descontada para generar la interoperabilidad, cuando lo cierto es que, de acuerdo con lo ya expuesto, en su escrito de observaciones **COLOMBIA MÓVIL** se opuso expresamente a que fuera su obligación

gestionar dicha habilitación ante el OMV alojado en su red, por ser ello una labor que debía asumir **HABLAME**.

En ese punto es de recordar que **COLOMBIA MÓVIL** solicita aclarar con cuáles OMV no se han habilitado los SMS y las condiciones técnicas que deben hacerse. Al respecto, se reitera que la controversia no consistía en determinar ante qué OMV debía efectuarse esa habilitación, sino que se refería a la habilitación general que debe efectuar el OMR para la transmisión de SMS en sentido MO, desde los usuarios de los OMV alojados en su red. Incluso, frente a las condiciones técnicas que deben tenerse en cuenta para la habilitación efectiva del servicio, es pertinente recordar que en la sección 3.2.2. de la resolución recurrida se analizó la situación a partir de los hechos presentados según lo descrito por **COLOMBIA MÓVIL**; en especial, se tuvo en cuenta la descripción del flujo del SMS-MO desde un usuario OMV, y con base en lo acordado entre las partes por medio del contrato CMOV-161.

Por otro lado, frente a la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL** tendiente a que **HABLAME** le remunere por la gestión de fallas ante el OMV, es preciso señalar que dicha petición excede el asunto en controversia, pues este de ninguna manera versaba sobre la remuneración que **COLOMBIA MÓVIL** considera que debe recibir por la gestión de fallas en los SMS⁷.

Respecto al argumento de **COLOMBIA MÓVIL** en el que afirma que la CRC partió del presupuesto de que el mal funcionamiento se origina en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, como si no hubiera la probabilidad de que este tenga inicio en el PCA, es pertinente indicar que, respecto a las condiciones técnicas abordadas, en la resolución recurrida se tomó como referencia los argumentos y evidencias técnicas presentadas por **COLOMBIA MÓVIL**, mediante las cuales el mismo operador afirmó que la imposibilidad de entregar el SMS MO al PCA se encontraba en el segmento del trayecto que involucra al OMV alojado en su red. Por consiguiente, en ningún momento la CRC ha partido de supuestos que no hayan sido evidenciados por **COLOMBIA MÓVIL**; ni tampoco ha negado que, en otros escenarios, o bajo otras circunstancias, pueda originarse un mal funcionamiento del servicio SMS MO en el PCA.

Cabe mencionar que la Resolución CRC 7633 de 2025 no establece en ningún momento que **COLOMBIA MÓVIL** deba responder por lo que suceda en la red o plataforma del PCA, así como tampoco se refiere a que sea el único responsable de gestionar en general cualquier tipo de falla que se presente, ni que deba operar o manipular otras redes o plataformas que no estén bajo su titularidad o dominio, sino que, por el contrario, se refiere específicamente a la gestión que está a cargo de **COLOMBIA MÓVIL** para garantizar la habilitación efectiva del servicio SMS en sentido MO, dentro del alcance de sus obligaciones regulatorias y contractuales que se relacionen con el asunto resuelto.

Ahora bien, en este punto cabe recordar que **COLOMBIA MÓVIL** solicita que se decreten pruebas que acrediten la imposibilidad de transmitir y entregar mensajes al PCA. Tal solicitud será rechazada en el acápite resolutivo del presente acto porque **COLOMBIA MÓVIL** no cumple con la carga de determinar el medio probatorio que la CRC debería decretar para acreditar el hecho al que hace referencia. Es decir, no especifica si se debe acudir al decreto de una prueba documental, un dictamen pericial, un testimonio, una prueba por informe, etc.

Ello implica que no pueda esta Comisión determinar si la prueba resulta conducente, esto es, si la misma cuenta con la idoneidad para demostrar determinado hecho⁸; ni tampoco identificar, tratándose de un testimonio, a quién debe citar ni el hecho sobre el cual versará la declaración, carga por lo demás mínima que debe ser cumplida por quien pretenda acudir a dicho medio probatorio, según el artículo 212 del Código General del Proceso⁹; ni, tratándose de una prueba documental, establecer dónde puede esta Comisión encontrar el documento, a quién se lo debe solicitar o cuál es su contenido; etc.

⁷ En todo caso, lo cierto es que el anexo al Contrato de Acceso PCA y/o Integrador Tecnológico suscrito el 24 de marzo de 2017 (CMOV-161), se menciona que «(...) Si el PCA y/o INTEGRADOR TECNOLÓGICO entrega a Colombia Móvil un Mensaje Corto SMS que va dirigido a un usuario de la red propia de Colombia Móvil, y este usuario genera un mensaje de respuesta MO, el PCA y/o INTEGRADOR TECNOLÓGICO deberá pagar a Colombia Móvil el cargo de acceso que remunera el acceso, uso e interconexión de la red propia de Colombia Móvil tanto por el mensaje MT como por el mensaje MO».

⁸ La conducencia de una prueba «es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho. Supone que no exista una norma legal que prohíba el empleo del medio para demostrar un hecho determinado. La conducencia es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de saber, si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de ese medio probatorio» (Jairo Parra. Manual de derecho probatorio, Bogotá, Librería del profesional, 2014, pág. 146.), esto es, que el método empleado sea el idóneo o con aptitud jurídica para demostrar el hecho pretendido. Constituye por tanto una actividad probatoria inconducente aquella «que apunta a comprobar un hecho relevante por medios no idóneos para constatarlo» (Miguel Rojas. Lecciones de derecho procesal, t. 3, Pruebas Civiles, Bogotá, 2014, pág. 76).

⁹ Código General del Proceso. Artículo 212. Petición de la prueba y limitación de testimonios. Cuando se pidan testimonios deberá expresarse el nombre, domicilio, residencia o lugar donde pueden ser citados los testigos, y enunciarse concretamente los hechos objeto de la prueba. El juez podrá limitar la recepción de los testimonios cuando considere suficientemente esclarecidos los hechos materia de esa prueba, mediante auto que no admite recurso.

No es aceptable que **COLOMBIA MÓVIL** espere que, mediante una solicitud general y vaga, en la que ni siquiera especifica el medio probatorio, la CRC asuma su carga y determine cuál podría ser la prueba idónea para acreditar el hecho que el recurrente menciona de manera difusa.

En cualquier caso, sea cual fuere el medio probatorio que **COLOMBIA MÓVIL** haya buscado invocar, lo cierto es que la prueba sería impertinente¹⁰ pues, se reitera, el asunto en controversia delimitado por la CRC consistió en determinar si dicho OMR debía habilitar los SMS en sentido MO tratándose de usuarios de los OMV que tiene alojados en su red, respecto del PCA **HABLAME**. El asunto en controversia no guardaba relación con las fallas que se pudieran presentar en la entrega de mensajes hacia el PCA, de manera que, al no ser este el objeto de la divergencia, cualquier prueba encaminada a demostrar un hecho relacionado con el mismo es a todas luces impertinente.

Así las cosas, el cargo presentado no cuenta con vocación de prosperar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición interpuesto por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en contra de la Resolución CRC 7633 del 9 de enero de 2025.

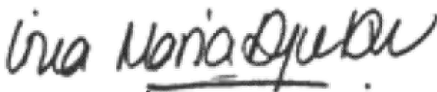
ARTÍCULO 2. Negar el decreto de las pruebas solicitadas por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** en su recurso de reposición, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO 3. Negar las peticiones de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** formuladas en su recurso de reposición y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes la Resolución CRC 7633 del 9 de enero de 2025, de conformidad con las consideraciones expuestas en el presente acto administrativo.

ARTÍCULO 4. 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, advirtiéndoles que en contra ella no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C. a los 15 días del mes de mayo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Presidente


CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE OSORIO
Directora Ejecutiva

Expediente: 3000-32-13-97.
C.C.C. 23/04/2025 Acta 1510
S.C.C. 14/05/2025 Acta 481

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Gestión Jurídica.
Elaborado por: Laura Arzayús Sánchez, Celso Andrés Forero F.

¹⁰ Cabe mencionar que la pertinencia «consiste en que el hecho a demostrar tenga relación con los que configuran la controversia» (Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección B. Sentencia de 23 de julio de 2009. Exp. 25000-23-25-000-2007-00460-02(0071-09)), o, dicho de otra forma, son pruebas impertinentes «las que tienden a demostrar aquello que no está en debate» (Nattan Nisimblat. Derecho probatorio, Bogotá, Doctrina y Ley, 2014, pág. 170), es decir, «es impertinente la prueba cuando se pretende probar un hecho que, aun demostrado, no sería de naturaleza para influir en la decisión del asunto» (Antonio Rocha. De la prueba en derecho, Bogotá, Lerner, 1968, pág. 142). En consecuencia, es impertinente aquella prueba que pretende demostrar un hecho ajeno al tema de prueba en la actuación, esto es, «lo que requiere de prueba en un proceso determinado, cualquiera que sea el campo al cual pertenezca, por constituir los presupuestos fácticos de las pretensiones o excepciones» (Jaime Azula. Manual de derecho procesal, t. 4, Bogotá, Temis, 2003, pág. 31).