

Rad. 2026705511
Cod. 2000
Bogotá, D.C.

REF: Respuesta a consulta sobre habilitación del servicio de Mensajes Multimedia (MMS).

Respetado Señor Pabón:

En atención al derecho de petición presentado mediante oficio radicado internamente bajo el número 2026705511, relacionado con las competencias y facultades para la habilitación del servicio de Mensajes Multimedia (MMS) en líneas de usuarios de telefonía móvil, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) se permite dar respuesta en los siguientes términos.

Antes de proceder a analizar de fondo su solicitud, le informo que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), según las competencias que le han sido otorgadas por la normativa vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normativa le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas.

En línea con lo anterior, le informo también que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que los mismos deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio; en este caso, lo correspondiente a la habilitación del servicio de MMS.

Las respuestas a su consulta se presentan a continuación siguiendo el orden de las inquietudes planteadas:

1. Consideraciones generales

Frente a su consulta, resulta necesario mencionar que el servicio de MMS hace parte de los servicios de mensajería móvil prestados sobre redes móviles, y constituye una extensión funcional del servicio de SMS, al permitir el envío y recepción de contenidos multimedia tales como imágenes, audio o video.

Continuación: Respuesta a consulta sobre habilitación del servicio de Mensajes Multimedia (MMS).

Desde el punto de vista regulatorio, es necesario mencionar que la CRC no administra, habilita ni activa servicios específicos en las líneas de los usuarios, sino que establece el marco general de obligaciones regulatorias aplicables a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), en particular en lo relacionado con condiciones de prestación del servicio, protección de los derechos de los usuarios y uso adecuado de las redes.

2. Conforme al marco normativo vigente, ¿corresponde a los operadores de telefonía móvil la facultad de habilitar directamente el servicio MMS en líneas que no lo tienen activo, o esta función recae en otra entidad o autoridad regulatoria?

Conforme al marco normativo vigente, corresponde a los operadores de telefonía móvil, en su calidad de PRST, la gestión técnica y operativa de los servicios que prestan a sus usuarios finales, incluyendo la habilitación o deshabilitación de funcionalidades asociadas al servicio móvil, como el de MMS.

Como ya se mencionó, la CRC no tiene competencia para habilitar directamente servicios en las líneas de los usuarios, ni para ordenar la activación individual de funcionalidades técnicas específicas. Dichas actuaciones forman parte de la gestión de red y de la relación contractual entre el operador y el usuario.

3. En caso de que los operadores no estén facultados para realizar dicha activación, ¿quién tiene la competencia para habilitar el servicio y bajo qué procedimientos debe realizarse?

Teniendo en cuenta la respuesta anterior, al respecto le informo que en el evento en que un PRST informe que no se encuentra en capacidad de habilitar el servicio de MMS, dicha situación no traslada la competencia a una autoridad regulatoria distinta, ni a la CRC.

La habilitación del MMS depende de:

- Las condiciones técnicas de la red,
- La configuración del plan contratado por el usuario,
- La compatibilidad del equipo terminal, y
- Las políticas operativas y comerciales definidas por el operador, dentro del marco regulatorio vigente.

En consecuencia, cualquier solicitud de activación debe ser tramitada directamente ante el PRST correspondiente, a través de sus canales de atención al usuario.

Continuación: Respuesta a consulta sobre habilitación del servicio de Mensajes Multimedia (MMS).

4. ¿Existen lineamientos, protocolos o restricciones técnicas y legales que definan cómo debe realizarse la activación del MMS en las líneas de los usuarios que no cuentan con este servicio habilitado?

En línea con lo ya mencionado, actualmente no existen en la regulación general expedida por la CRC lineamientos, protocolos o procedimientos específicos que definan cómo debe realizarse la activación del servicio MMS en una línea móvil.

Los aspectos técnicos asociados a la habilitación del MMS, tales como configuraciones de red, perfiles de servicio, o requisitos de terminal, hacen parte de la gestión operativa del operador y no son definidos en la actualidad de manera detallada por la regulación.

5. En caso de existir condiciones especiales o autorizaciones necesarias para habilitar el servicio, agradecería se indique explícitamente quién debe otorgarlas y cómo se tramitan.

De acuerdo con el marco regulatorio vigente, no se requiere una autorización individual, específica o previa por parte de la CRC para habilitar el servicio de MMS a un usuario final, siempre que dicho servicio haga parte de la oferta del operador y se preste conforme a las condiciones técnicas y contractuales aplicables.

Lo anterior resulta coherente con el régimen de habilitación general consagrado en la Ley 1341 de 2009, conforme al cual los PRST se encuentran habilitados de manera general para prestar servicios de telecomunicaciones, sin que se requiera autorización particular para cada servicio o funcionalidad específica, en la medida en que se cumplan las obligaciones legales, regulatorias y de protección al usuario previstas en la normativa vigente.

En este sentido, la habilitación general implica que los operadores cuentan con la facultad de definir, desde el punto de vista técnico y operativo, las características de los servicios y funcionalidades que ofrecen a sus usuarios, incluyendo la activación o desactivación de servicios como el MMS, dentro del marco de la regulación y sin intervención directa de la CRC en la gestión individual de las líneas.

En consecuencia, no existe un trámite ante la CRC ni ante otra autoridad regulatoria para autorizar la habilitación del servicio MMS, ni se requiere una validación específica distinta a las condiciones contractuales y técnicas definidas por el operador, en ejercicio de las facultades que le otorga el régimen de habilitación general establecido en la Ley 1341 de 2009.

6. Consideración final

Finalmente, se precisa que la CRC ejerce funciones de regulación general del sector de las

Continuación: Respuesta a consulta sobre habilitación del servicio de Mensajes Multimedia (MMS).

comunicaciones, orientadas a promover la competencia, la protección de los derechos de los usuarios y la prestación eficiente de los servicios, sin intervenir en la habilitación individual de los servicios ni en la activación de funcionalidades específicas en líneas particulares.

Para casos concretos relacionados con la activación o no del servicio MMS, el usuario puede acudir a los mecanismos de atención y reclamación del respectivo operador, y, de considerarlo pertinente, a las instancias de protección al usuario previstas en la normativa vigente.

En este sentido damos respuesta a su solicitud y quedamos atentos a cualquier información adicional que requiera.

Cordialmente,

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Juan Diego Loaiza Londoño.

Revisado por: Camilo Bustamante.