



Bogotá, D.C. Octubre 28 de 2011

Doctor  
**CRISTHIAN LIZCANO ORTIZ**  
Director Ejecutivo  
**COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES –CRC-**  
Carrera 13 No. 28-01 piso 8  
Ciudad

**Asunto: Comentarios Propuesta Regulatoria “Acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones”**

Respetado doctor Lizcano,

En atención a la publicación de la Propuesta Regulatoria y del Proyecto de Resolución que tiene por objetivo definir las condiciones regulatorias asociadas al Acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones, a continuación los comentarios de Colombia Móvil.

### **ARTICULO 3. DEFINICIONES**

**3.1 Código corto:** *Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS).*

Se define Código Corto como una numeración asignada por la CRC. Consideramos que esta asignación no la debe realizar la CRC porque se estaría poniendo en riesgo el éxito comercial de estas soluciones. Un código se asigna dependiendo de los requerimientos específicos de una campaña o un servicio. Sólo el operador y el cliente saben cuáles son sus necesidades y no existe justificación técnica para que esto varíe.

En este momento cada operador tiene en servicio una gran cantidad de estos códigos, los cuales se asignaron basados en acuerdos contractuales, los cuales se deben respetar y los cambios van a afectar estas condiciones.

**3.10 Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, e Integradores (RPCAI):** *Base de datos que contiene la información de contacto, de detalle y*



*caracterización de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores con servicio en el territorio colombiano.*

Consideramos conveniente para efectos de claridad y evitar conflictos, que se incluya el procedimiento de registro para el caso de los proveedores internacionales que operan pero no tienen representación legal en Colombia.

**3.11 SMS (Short Message Service) o mensaje corto de texto:** *Cadena alfanumérica de hasta 160 caracteres que permite el intercambio de mensajes entre distintas terminales móviles.*

Colombia Móvil sugiere cambiar esta definición "Cadena alfanumérica de hasta 140 bytes, siendo así que dependiendo de la codificación: 7 bits hasta 160 caracteres, 8 bits 140 caracteres (caracteres latinos), 16 bits 70 caracteres".

Lo anterior toda vez que no todas las terminales móviles soportan intercambio de mensajes. Adicionalmente, los mensajes son cobrados por segmento ( evento ), sin embargo si un SMS esta concatenado al tener más de 140 bytes, porque tal vez tiene caracteres de más de 7 bits, el cobro se hará por "n" mensajes, aún sí el usuario en pantalla lo lea como uno solo. Cada segmento genera un CDR independiente. La definición podría ser dada en número de caracteres y estandarizar la codificación, por ello se propone GSM338.

#### **ARTICULO 4. OBLIGACIONES DE LOS PRST.**

**4.5** *Deberán habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en la presente resolución;*

Como ya se mencionó previamente, los PRST tienen actualmente números que ya están configurados en las SIM y servicios en producción.

De acuerdo con lo establecido en el proyecto regulatorio, los PRST deberán entregar previamente el informe de códigos utilizados, y la naturaleza de su servicio, éstos quedaran reservados, pero dado que no existe ninguna estructura actual, ésta medida resulta inútil, toda la numeración SMS/MMS debe ser modificada para acondicionarse a la normativa. Por tanto, sugerimos que se prevea otro tipo de mecanismo para la transición.

Por otro lado, se debe especificar qué ocurrirá con los códigos que no entren en la estructura, por ejemplo los códigos comenzados en 1, o los códigos de dos o tres cifras.



Formato de los números	Valores de las cifras	Longitud de los números	Modalidad de servicio
25ABC 27ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	a) Modalidad de compra por única vez
29ABCD		Expansión a 6 cifras	
35ABC 37ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	b) Modalidad de compra por suscripción
39ABCD		Expansión a 6 cifras	
55ABC 57ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	c) Servicios masivos
59ABCD		Expansión a 6 cifras	
75ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	d) Servicios para campañas de tipo benéfico
95ABC 97ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	e) Servicios exclusivos para adultos
99ABCD		Expansión a 6 cifras	
85ABC 87ABCD	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	f) SMS gratuitos
		Expansión a 6 cifras	

**4.7** No podrán imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los proveedores de contenidos y aplicaciones que accedan a su red;

**4.8** No podrán exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones información relativa a sus clientes para proporcionar el acceso a sus redes;

Colombia Móvil sugiere que estas obligaciones deberían limitarse a clientes de soluciones empresariales y no de usuarios finales, dado que son usuarios del PRST antes que usuarios de los PCA y por lo tanto los PCA no pueden crear bases de datos con información de los usuarios del operador.

**4.9** No podrán exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones condiciones referidas al contenido, calidad, clientes, publicidad o cualquier otro aspecto relativo a la provisión de dichos contenidos y aplicaciones, diferentes a las necesarias para garantizar la seguridad de las redes;

Respecto de este punto, es importante mencionar que el PRST necesita saber todo lo referente a la provisión de los contenidos y aplicaciones que contrata, no solo por temas de seguridad de las redes sino también para prevenir el despliegue de contenidos ilegales (pornografía infantil, contenidos sin derechos de autor legalizados, contenido ofensivo, de mala calidad de producción entre otros), dado que el PRST debe velar por la protección de su usuario. Cómo se concilia este punto? Respecto a la publicidad igualmente es exigible la calidad y claridad de la información, por lo tanto



debe obligarse a los proveedores de contenido a informar a los PRST qué clase de información está enviando a los usuarios.

Si el proveedor tiene privacidad en sus contenidos, ¿cómo podrá compilarse la información requerida por la CRC, para el plan de migración?

**4.10** *No podrán limitar la cantidad de SMS/MMS que un proveedor de contenidos y aplicaciones pueda demandar o requerir;*

El PRST debe poder limitar la cantidad de SMS/MMS. Si el PRST no puede limitar la cantidad de SMS/MMS se corre el riesgo de que un PCA sature la red y genere afectación de otros PCA y lo que es peor, se afecte la calidad de los servicios a los usuarios del PRST. Esta limitante es una de las medidas de seguridad para evitar fraudes y mala utilización de los servicios.

Sin un control del flujo de SMS/MMS por segundo, la red del PRST quedaría sin protección, podría eventualmente un único proveedor utilizar el 100% de la capacidad de un PRST.

**4.11** *No podrán limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de Integradores Tecnológicos y PCA.*

La posibilidad de comercialización en caso de las redes de los PRST, debe ser por mutuo acuerdo, se debe respetar el derecho de decisión de comercialización de las mismas a los PRST. Consideramos en este sentido, la posibilidad de comercialización se debe limitar a los servicios.

## **ARTICULO 6 CLAUSULAS PROHIBIDAS:**

*6.4 Den a los PRST la facultad de terminar unilateralmente el contrato, cambiar sus condiciones o suspender su ejecución, por razones distintas al incumplimiento de las obligaciones del PCA, caso fortuito, fuerza mayor y las demás que establezca la Ley. En todo caso, la desconexión deberá efectuarse conforme a lo dispuesto en el artículo 41 de la Resolución CRC 3101 de 2011.*

Consideramos necesario establecer un período de transición para efectos de los contratos que actualmente estén vigentes a fin de evitar traumatismos a la operación.

## **ARTICULO 10. SUJETO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS.**



*La CRC asignará códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), es decir a los PCA y a los integradores tecnológicos. Los PRST que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.*

Respecto de este artículo tenemos las siguientes inquietudes:

¿Qué va a pasar con todos los servicios que actualmente se encuentran funcionando con códigos asignados por los PRST, y que no pueden compartirse y para los cuales los usuarios ya están familiarizados con los códigos y los PRST y los PCA ya invirtieron en publicidad, desarrollos de sistemas y de redes?

Según la tabla de códigos cortos, estos tiene 5 y 6, entonces los de 2 a 4 dígitos son libres de asignación y creación por parte del operador?

Con base en que criterios la CRC va a asignar códigos cortos, teniendo en cuenta que actualmente cada PRST lo hace? Cómo se van a unificar códigos? Va a existir una base unificada?

Colombia Móvil considera que la asignación de códigos debe obedecer a directrices/recomendaciones de entidades de estandarización (ITU, GSMA, 3GPP, etc.), las cuales actualmente no están previstas. Cualquier disposición en este sentido, debería obedecer a normas internacionales de buenas prácticas.

#### **ARTICULO 14. OBLIGACIÓN DE USO DE LOS CÓDIGOS CORTOS.**

*Los asignatarios de códigos cortos tendrán como período límite para el uso de los mismos un plazo de tres (3) meses contados a partir de la fecha del acto mediante el cual se asigna el respectivo código. Se considera como uso, el lanzamiento del servicio relacionado al código corto.*

Consideramos necesarios que se especifique la obligación de los asignatarios de códigos cortos de informar a la CRC la fecha del lanzamiento del servicio relacionado con el código corto.

Igualmente, se debe considerar como uso no solo el lanzamiento, sino además el que exista tráfico y cobro por los servicios que corresponden en el mismo período de 3 meses. Caso contrario, el PRST debería estar en derecho de cancelar los números cortos o darles otro uso. Lo anterior debido a que existen CPA que abren números que ocupan recursos del operador para mantenimiento y gestión y no hay retorno de ingresos solo costos operativos.



**ARTICULO 21. CRITERIOS DE LA ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PRESTACIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES** Se establece un plan de numeración de códigos cortos orientado a la protección del usuario, que distinga los códigos cortos según los criterios que se indican a continuación:

Consideramos necesarios que se prevea un tratamiento especial para el caso de códigos a los cuales no se cobra por MO, pero si para MT a través del billing Gateway.

**ARTICULO 23. PROCESO DE TRANSICIÓN PARA LA NUMERACIÓN.**

Para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de contenidos y aplicaciones, en relación con la sustitución de los códigos cortos utilizados actualmente, durante un período de tres (3) meses a partir de la expedición de la presente resolución, se utilizarán ambas numeraciones en paralelo, pero la comunicación deberá ser unívoca. Es decir, se comenzará a utilizar el código corto en la estructura establecida para el mismo según categorías definidas, una vez que se haya dado de baja el anterior.

Esta obligación no debería ser retroactiva dado que tanto los PRST como los PCA han hecho esfuerzos en el posicionamiento de números cortos de fácil recordación durante mucho tiempo. La estructura y clasificación puede contener los números que actualmente están en uso y señalarlos como ASIGNADO sin modificarlos.

En caso de aplicar para los códigos ya operativos a la fecha de la entrada en vigencia de la resolución se requiere de un período de transición de mínimo seis (6) meses, no solo por los cambios técnicos y el impacto económico de los mismos, sino por el impacto que tendrá sobre los usuarios de los servicios ya activos.

Se debe aclarar si se utilizarán ambas numeraciones en paralelo. En este caso existirían dos códigos por proveedores diferentes?.

Colombia Móvil considera que el plazo de 3 meses puede no ser suficiente dado que actualmente para que salga un código puede pasar hasta 1 mes y el cambio propuesto en el proyecto de resolución implica el cambio de lo que se tiene configurado hoy en día.

**ARTICULO 24. PUBLICIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS.**

Con el fin de brindar a los asignatarios de los códigos cortos información del recurso numérico de códigos cortos, la CRC podrá poner a disposición de éstos una herramienta en línea en la que se puede consultar para cada código corto los siguientes aspectos:

24.1 Estado de código corto.

24.2 Número y fecha del acto administrativo correspondiente, si ha sido asignado/recuperado.



24.3 Asignatario de cada código corto y datos de contacto.

24.4 Modalidad de servicio asociada al código corto.

¿Cuál es el fin de publicar los datos de contacto del asignatario de cada código corto? Esto facilitará la reventa de códigos cortos y demás actividades ilegales.

Esta información debe estar disponible para el usuario final, donde recibe además la tarifa y modalidad de cobro (por demanda o por suscripción)?

### **ARTICULO 37:**

**103.3.3.** Para el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, los proveedores de redes y servicios deberán confrontar y actualizar permanentemente las bases de datos de usuarios para esta clase de envíos con el mencionado registro y procederán a retirar los números telefónicos o los códigos cortos que los usuarios hayan inscrito.

Qué ocurre si un PCA es quien envía SMS de índole políticos o comerciales? La obligación de verificar esta condición debería ser del PCA.

**103.3.5.** Los usuarios podrán modificar su inscripción y solicitar la exclusión de su número **o de los códigos cortos** indicados del RNE de forma gratuita. El número telefónico del usuario **o los códigos cortos** deben ser eliminados del RNE al día hábil siguiente, momento en el cual el usuario deberá recibir una confirmación al respecto.

El mensaje de texto (SMS) debe ser suficiente para la confirmación que requiere este artículo. Por tanto los mensajes informativos por parte del operador deben quedar excluidos de la restricción y limitar la exclusión a mensajes de los PCA.

El PRST y el PCA deben tener un período de gracia de 7 días para eliminar de sus bases de datos de servicios de valor agregado y no al día hábil siguiente, pues permite sincronizar servidores ubicados en diferentes lugares del mundo y asegurar el proceso con múltiples CPAs.

**ARTÍCULO 104-2. CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO.** Previamente a la provisión de contenidos y aplicaciones, los usuarios deberán confirmar la aceptación del servicio. Dicha confirmación podrá realizarse a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCA para tal fin, en forma gratuita para el usuario. En cualquier caso, el PCA deberá guardar registro de la confirmación expresa del usuario. La falta de respuesta del usuario al mensaje de solicitud de confirmación del PCA se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, y podrá ser considerado como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo.



Esto significa que a pesar de que un usuario envíe un mensaje para la compra, debe enviársele una respuesta y aceptarla, de lo contrario no vale el envío inicial?

**ARTÍCULO 104-4. NO PROVISIÓN DEL SERVICIO.** *En aquéllos casos en los cuales los contenidos y aplicaciones solicitados por los usuarios no hayan podido ser provistos, por razones ajenas a los mismos, los PCA podrán intentar el reenvío de dicho servicio. El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse todas las veces que sea necesario, durante un (1) día. Transcurrido este período el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá desistir y reembolsar el monto abonado por el usuario, en caso de que éste hubiese sido cobrado.*

Se debe considerar como servicio entregado el envío de un WAP push o de un crédito para descarga posterior de contenidos, dado que es discrecional del usuario hacer la descarga cuando lo desee. No obstante, si el usuario no realiza la descarga de los contenidos que ha adquirido o no hace uso de sus créditos para descargas en portales web o wap, el usuario puede ser notificado al cabo de un tiempo que puede ser 60 días.

**ARTÍCULO 104-5. ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.** *Los PCA que ofrezcan cualquier tipo de contenidos y aplicaciones basados en SMS/MMS podrán adoptar las siguientes palabras claves estandarizadas para los procedimientos de solicitud de un servicio, información y/o ayuda:*

En el caso de existir servicios diferentes con el mismo código corto, cómo sería la estructura del SMS al consultar, cancelar, adquirir un servicio específico si tiene el mismo código corto que otro?

De acuerdo con el proyecto, la palabra clave "**SERVICIO**": indicará la solicitud por parte del usuario para el inicio de un servicio de suscripción correspondiente a un **determinado código corto.**

La palabra clave para dar inicio a un servicio debería ser discrecional del PRST o del CPA, dado que la palabra clave permite diferenciar un servicio de otro y corresponde a los recursos para la recordación en la publicidad. Además, un mismo número corto puede tener asociados innumerables servicios que se diferencian por la palabra enviada.

**ARTÍCULO 104-6. Procedimientos para la prestación de servicios de suscripción de tarifa prima basados en el envío de mensajes SMS y/o MMS.** *Aquéllos PCA que ofrezcan la prestación de servicios de suscripción basados en el envío de mensajes SMS y/o MMS, podrán adoptar los siguientes procedimientos en particular:*

1. La palabra clave "**BAJA**" indicará la solicitud de terminación o cancelación de todos los servicios de suscripción provistos desde un determinado código corto.





Actualmente para algunos servicios se usan las palabras clave CANCELAR; SALIR, que pasará con estas palabras? Será optativo por parte de los PRST y PCA poder seguir utilizándolas?.

**ARTICULO 5. OBLIGACIONES DE LOS PCA.**

*Son obligaciones de los proveedores de contenidos y aplicaciones respecto a los servicios prestados a través del envío de SMS/MMS las siguientes:*

...

*5.3 Facturar y cobrar a los usuarios por los servicios efectivamente prestados y con el Consentimiento previo de los mismos. En consecuencia, todo servicio de mensajes informativos, de inicio, de terminación o error serán gratuitos para el usuario.*

Con respecto de la facturación de los servicios efectivamente prestados a los usuarios móviles, es importante incluir dentro de las obligaciones tanto de los PRST como de los proveedores de contenido, que el PRST proveerá el servicio de facturación, distribución, recaudo y Gestión y atención de reclamos, para cada servicio facturado, de acuerdo con lo establecido en la Res CRC 3096 de julio de 2011. Por su parte los PCA deberán ajustarse al proceso de facturación del PRST y cancelar los valores correspondientes de acuerdo con la mencionada resolución.

Esperamos que los comentarios contribuyan a la construcción de un marco regulatorio acorde con las necesidades del sector.

Cordialmente,

**SILVANA PEZZANO**

Vicepresidente de Asuntos Corporativos e Institucionales  
**COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**