

## RESOLUCIÓN 4458 DE 2014

(abril 14)

Diario Oficial No. 49.123 de 14 de abril de 2014

### COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Por la cual se modifican las Resoluciones CRC [3066](#), [3496](#), 3500 y [3501](#) de 2011, y se dictan otras disposiciones.

### LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES,

en ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confiere los numerales 3 y 9 del artículo [4o](#), los numerales 3 y 10 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, y

### CONSIDERANDO:

Que en ejercicio de las facultades legales previstas en la Ley [1341](#) de 2009, le corresponde a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), entre otras, la función de promover y regular la libre competencia para la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y prevenir conductas desleales y prácticas comerciales restrictivas, mediante regulaciones de carácter general o medidas particulares, así como expedir toda la regulación en las materias relacionadas con los aspectos técnicos y económicos relativos a la obligación de interconexión y el acceso y uso de instalaciones esenciales, recursos físicos y soportes lógicos necesarios para la interconexión; así como la remuneración por el acceso y uso de redes e infraestructura y precios mayoristas, bajo un esquema de costos eficientes;

Que la Ley [1341](#) de 2009 establece que la CRC adoptará una regulación que incentive la construcción de un mercado competitivo que desarrolle los principios orientadores de la misma, así como que el marco regulatorio haga énfasis en la regulación de mercados mayoristas;

Que respecto de los contenidos y aplicaciones, señalan los literales 1 y 6 del artículo [2o](#) de la Ley 1341 de 2009, que es principio orientador de dicha ley, la prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, según el cual el Estado y en general todos los agentes del sector “(...) deberán colaborar, dentro del marco de sus obligaciones, para priorizar el acceso y uso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad”;

Que acorde con lo anterior en los numerales 3 y 9 del artículo [4o](#) de la mencionada Ley 1341, el Estado intervendrá en el sector de TIC para lograr, entre otros aspectos, promover el desarrollo de contenidos y aplicaciones y la prestación de servicios que usen tecnologías de la información y las comunicaciones, así como “garantizar (...) el acceso a los elementos de las redes e instalaciones esenciales de telecomunicaciones necesarios para promover la provisión y comercialización de servicios, contenidos y aplicaciones que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”;

Que el artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009, contempla dentro de las competencias otorgadas a la CRC, la de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro

permita identificar redes y usuarios, así como la función de administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico;

Que la regulación que esta Comisión expide como manifestación de la intervención del Estado en la economía tiene la virtud de imponer reglas de contenido normativo que establecen condiciones de carácter general que determinan de manera ex ante las condiciones en que ha de desenvolverse un agente dentro del mercado en aras de promover la competencia y proteger los derechos de los usuarios. Esta forma de intervención difiere de la intervención ex post a cargo de las autoridades de control, inspección y vigilancia, la cual tiene como objetivo principal intervenir conductas después de su advenimiento, tomando como referencia los supuestos normativos contenidos en la regulación ex ante;

Que en este orden de ideas la regulación ex post está llamada a aplicar la regulación ex ante al caso particular, más no tiene la entidad de modificarla, ajustarla ni subrogarla;

Que dentro de las bases del Plan Nacional de Desarrollo, recogido mediante la Ley [1450](#) de 2011, se establece<sup>[1]</sup> que uno de los apoyos transversales a la competitividad del país será el acceso a los servicios financieros para lo cual el Gobierno propone adoptar medidas tendientes a conseguir que los servicios financieros móviles sean ofrecidos a la población desatendida por el sistema financiero;

Que el mencionado documento de política enfatiza en que “las experiencias internacionales han demostrado que la aplicación de TIC para la prestación de Servicios Financieros Móviles (SFM) es una herramienta clave para ampliar la cobertura del sistema financiero y los niveles de inclusión financiera, por cuanto permiten reducir los costos de la prestación de los servicios de la banca en zonas apartadas, con lo cual se reportan impactos positivos en el nivel de bienestar socioeconómico de la población (BID, 2009)”;

Que por otra parte el 29 de septiembre de 2011, la CRC publicó para discusión sectorial el documento “Revisión de condiciones de competencia del segmento SMS Y MMS”, con el objetivo de analizar las condiciones de competencia en el segmento relativo a las comunicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), así como de identificar posibles fallas de mercado y determinar la necesidad de implementar las medidas regulatorias ex ante que se requirieran para corregir las fallas identificadas;

Que el 19 de diciembre de 2011, la CRC publicó el documento de respuesta a comentarios al documento “Revisión de condiciones de competencia del segmento SMS y MMS”, así como la Resolución CRC 3500 “Por la cual se modifica la Resolución CRT 1763 de 2007 y se dictan otras disposiciones”<sup>[2]</sup> la cual fijó el valor del cargo de acceso para la terminación de mensajes cortos de texto –SMS– en redes de telecomunicaciones móviles, estableciendo para tal fin una senda de reducción de estos cargos por el intercambio de todo tipo de tráfico cursado (como por ejemplo, Machine to people –M2P–, Peer to Peer –P2P–, etc.) en las diversas relaciones de interconexión sin importar quién origine el mensaje, teniendo en cuenta que el segmento de terminación de mensajes cortos de texto (SMS) incluye todos los mensajes cortos de texto (SMS) que los proveedores de redes y servicios móviles entregan en sus redes;

Que dicha senda de reducción partió del valor promedio ponderado de los cargos de acceso vigentes, definidos por esta Comisión mediante actuaciones administrativas particulares de solución de conflictos de interconexión<sup>[3]</sup>, y un valor objetivo que arrojó el modelo de costos;

Que esta disminución obedeció a la introducción gradual de una metodología de costos que define un cargo de acceso, el cual se obtuvo de la aplicación de un modelo de costos para una empresa eficiente desarrollado por la CRC;

Que adicionalmente la citada Resolución CRC 3500, estableció a cargo de los proveedores de redes y servicios móviles la obligación de transferir tanto a sus usuarios, como a otros proveedores que hagan uso de la red para la prestación de servicios a terceros, los beneficios y eficiencias generados por la referida disminución de los cargos de acceso;

Que si bien la CRC ha definido los valores del cargo de acceso eficiente para el segmento SMS, es claro que a la fecha existe un alcance restringido de la regulación vigente al no ser valores directamente aplicables a las relaciones de acceso entre los proveedores de contenidos y aplicaciones, integradores y los proveedores de redes y servicios móviles, quedando a potestad de estos últimos fijar los precios que cobran por el uso de dichas redes a los primeros, con lo cual la utilización de este insumo fundamental deriva en potenciales tarifas más elevadas de las que deberían ser cobradas si se toma como referente los cargos fijados por la CRC a costos eficientes para las relaciones entre proveedores de redes y servicios móviles;

Que bajo este contexto, existe una amplia gama de servicios cuya prestación a los usuarios depende o es inherente a la red del proveedor de redes y servicios móviles o sin cuyo concurso simplemente no se pueden prestar, lo que constituye un cuello de botella para los proveedores de contenidos y aplicaciones en el sentido de acceder a dicha red para ofrecer tales contenidos y aplicaciones a costos eficientes;

Que lo anterior limita el desarrollo de la prestación de todos los servicios basados en el uso de redes y servicios móviles a partir de SMS, tales como la provisión de contenidos y aplicaciones, y dentro de estos, de servicios financieros móviles (SFM) por parte de las entidades autorizadas para tales efectos, lo cual ha sido planteado como un objetivo prioritario dentro de la actual política de Gobierno sobre inclusión financiera, y cuya masificación en gran medida depende de que el costo de uso de la red de los proveedores de telecomunicaciones tenga un valor razonable que permita su universalización y su acceso por parte de todos los niveles socioeconómicos, en especial los de menor poder adquisitivo que conforman la denominada Base de la Pirámide;

Que en razón a tal situación, la CRC considera necesario extender el valor del cargo de acceso para SMS establecido a través de la Resolución CRC 3500 de 2011 modificatoria de la Resolución CRT 1763 de 2007, a cualquier proveedor que haga uso de redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS), entendiendo como proveedores tanto a otros proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, a los proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos<sup>[4]</sup> y, dentro de estos, a las entidades financieras usuarias de este recurso, entre otros;

Que esta medida propende por promover la provisión de contenidos y aplicaciones basados en SMS y, de contera, la prestación de servicios financieros que utilicen para tal efecto las redes de telecomunicaciones móviles;

Que a través de la Resolución CRC [3501](#) de 2011, la CRC determinó las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles;

Que para la implementación de la extensión del valor del cargo de acceso para SMS antes mencionado, resulta necesario modificar la Resolución CRC [3501](#) de 2011 con el fin de incluir la regla de conducta que implica que en adelante, la remuneración por el acceso a las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles con ocasión de su utilización para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, deberá ajustarse a los valores previstos en el artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007 vigente, el cual resultará aplicable no sólo a las diferentes relaciones de acceso e interconexión entre proveedores de redes y servicios móviles, sino que por efecto del presente acto administrativo, deberá ser extendida su aplicación a las relaciones entre estos últimos y los proveedores que hagan uso de la red para la prestación de servicios a terceros;

Que en la medida en que los valores regulados de cargos de acceso para SMS serán en adelante aplicables a cualquier proveedor que haga uso de las redes de los PRST móviles para la prestación de servicios a terceros, no resulta pertinente mantener como destinatarios de la transferencia de los beneficios y eficiencias generados por la disminución de los cargos de acceso a los proveedores que hagan uso de la red para la prestación de servicios a terceros, por lo que únicamente quedarán contemplados como receptores de dicho beneficio los usuarios del proveedor de redes y servicios móviles que tiene a cargo esta obligación;

Que por otra parte, el servicio suplementario de datos no estructurados (USSD: Unstructured Supplementary Service Data) es un servicio nativo de las redes GSM basado en sesiones, que tiene la capacidad de proporcionar un diálogo entre el usuario y una aplicación a través de menús de texto, lo cual se materializa a partir de la interacción entre el terminal móvil y un servidor de aplicaciones USSD en la red;

Que teniendo en cuenta que la provisión de información o de servicios financieros de las entidades financieras o redes de bajo valor a través de servicios USSD utilizando dispositivos móviles, únicamente puede realizarse por medio de los diferentes proveedores de redes y servicios móviles que utilizan tecnología GSM en Colombia, el monopolio que detentan estos últimos en el acceso respecto de cada uno de sus usuarios podría constituirse en una barrera a la entrada de terceros agentes como proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores, quienes requieren acceder a este tipo de plataformas tecnológicas con el fin de llegar a los usuarios móviles que demanden sus servicios;

Que la CRC encuentra necesario instrumentalizar la obligación de acceso a las facilidades de red necesarias para la prestación de servicios que utilicen tecnología USSD, habida cuenta de su potencial para el desarrollo de la provisión de contenidos y aplicaciones y la evidencia de que todos los proveedores de redes móviles cuentan con algún grado de implementación de las mismas;

Que la CRC estima pertinente extender las disposiciones establecidas a través de la Resolución CRC [3501](#) de 2011 a las actividades relacionadas con la provisión de contenidos aplicaciones y prestación de servicios que se soporten en USSD, en tanto que este régimen recoge un conjunto de derechos, obligaciones y reglas de conducta frente a los usuarios que resulta homologable en su aplicación frente a esta facilidad;

Que en este sentido, se hace necesario extender el ámbito de la Resolución CRC [3501](#) de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD;

Que el recurso numérico que los proveedores de redes y servicios están empleando actualmente para proveer servicios haciendo uso de USSD está siendo administrado por ellos mismos, sin que se cuente con parámetros estandarizados a nivel sectorial que permitan brindar información al usuario en cuanto a tarifas y servicios, lo cual no facilita la interoperabilidad de los servicios que ofrecen los proveedores de contenidos y aplicaciones;

Que de acuerdo a lo anterior, la Comisión encuentra pertinente adelantar una modificación a la regulación que permita normalizar la utilización de la numeración para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de USSD en redes móviles, dentro del marco de la especificación técnica 3GPP TS 22.090;

Que a partir de los análisis adelantados por la CRC, y de los diferentes aportes del sector en las etapas previas del proyecto relacionado con el establecimiento de condiciones para la “Promoción de servicios financieros sobre redes móviles y medidas complementarias para provisión de contenidos y aplicaciones”, la Comisión procedió a analizar y estructurar el proyecto regulatorio que sometió a consideración del sector en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto número [2696](#) de 2004, a partir del día 10 de octubre de 2013 y recibió comentarios hasta el día 6 de noviembre de 2013;

Que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8o del Decreto número 2897 de 2010, el 5 de marzo de 2014 la CRC remitió a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, así como los diferentes comentarios a la propuesta regulatoria que fueron recibidos durante el plazo establecido por la Comisión anexando el cuestionario adoptado mediante Resolución número 44649 del 25 de agosto de 2010 por tal Entidad para proyectos regulatorios de carácter general;

Que transcurridos veintidós días hábiles desde que fue sometido para su estudio por parte de la SIC, mediante comunicación allegada el 8 de abril de 2014 esta entidad señaló lo siguiente:

“Teniendo en cuenta que la justificación del proyecto es fomentar la bancarización, la SIC entiende que la CRC decidió ampliar la reducción en el cargo a todos los PCA por razones de igualdad. En efecto, el artículo [50](#) de la Ley 1341 de 2009 establece como un principio del acceso a las redes, el trato no discriminatorio: con cargo igual acceso igual. Adicionalmente, la Superintendencia entiende que el mandato de la CRC es regular redes y no contenido<sup>[5]</sup>.

Sin embargo, en el presente caso una diferenciación entre el método de determinación del cargo aplicable a PCA bancarios y PCA no bancarios (i.e. libre mercado vs precio regulado), se justifica por la política pública perseguida por la medida. En el caso de los PCA bancarios su actividad principal es la prestación de un servicio público, situación que no se puede predicar del servicio ofrecido por los PCA no bancarios. (...);

Que con base en lo anterior, la SIC, en la citada comunicación recomendó (i) “Que se estudie la posibilidad de restringir el alcance de la regulación, esto es, del tope máximo de cargo de acceso que un PRST le puede cobrar a un PCA por la terminación de mensajes de texto, únicamente a los PCA bancarios, enmarcando la regulación en su objetivo fundamental, el cual es la bancarización”; y en segundo lugar (ii) “Que se haga un análisis de impacto de la inclusión de los PCA no bancarios en la medida, para evaluar los eventuales efectos negativos que la regulación propuesta pueda tener sobre el mercado y sopesarlos con los beneficios de adoptar la medida (...);

Que en lo que respecta a la primera recomendación presentada, es de indicar que la medida de

extensión tarifaria se establece de manera transversal a todos los PCA e integradores que requieran del acceso a las redes de los proveedores de telecomunicaciones móviles para la prestación de servicios, contenidos y aplicaciones, sin establecer distingos en razón de la naturaleza del servicio a prestar y mucho menos del contenido a proveer con ocasión del acceso. En efecto, como bien lo afirma la Superintendencia en su concepto, ciertamente el tratamiento igualitario de la medida se basa en la aplicación del principio de trato no discriminatorio con cargo igual-acceso igual, previsto en el artículo [50](#) de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con el derecho a la igualdad de que trata el artículo [13](#) de la Constitución Política. Pero eso no es todo, la remuneración por el acceso a la infraestructura no sólo debe atender al criterio de cargo igual-acceso igual, sino que esta además debe obedecer al parámetro de costos eficientes previsto en la ley y la regulación<sup>[6]</sup>, y no es posible involucrar criterios que toleren algún tipo de diferenciación por parte del regulador en función del contenido que está llamado a discurrir con ocasión del acceso, aspecto que también reconoce la SIC en su pronunciamiento;

Que el argumento de la SIC, no consulta las reglas básicas del sector de las TIC, ya que, la Ley 1341 de 2009, en su artículo [3o](#) señala “El Estado reconoce que el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, **el desarrollo de contenidos y aplicaciones**, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información y del conocimiento”. En segundo lugar, desconoce el principio de Neutralidad, contenido en la Ley [1341](#) de 2009, conforme el cual, “El Estado garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones, conceptos y normativas de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que permitan fomentar **la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones** que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible” (SFT). En tercer lugar, omite que la Ley 1341 de 2009, en el numeral 3 del artículo [3o](#) dispone la necesidad de “Promover el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la prestación de servicios que usen Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la masificación del Gobierno en Línea”;

Que a su vez, se considera que el concepto de la SIC no consultó los principios y normas establecidas en el artículo [1o](#) de la Ley 155 de 1959, los artículos [48](#) y [50](#) del Decreto número 2153 de 1992, y la Ley [1340](#) de 2009, conforme a las cuales, están prohibidos “toda clase de prácticas, procedimientos o sistemas tendientes a limitar la libre competencia y a **mantener o determinar precios inequitativos**” (SFT) así como “la aplicación de **condiciones discriminatorias para operaciones equivalentes**, que coloquen a un consumidor o **proveedor** en situación desventajosa frente a otro consumidor o **proveedor** de condiciones análogas” (SFT);

Que, finalmente, no puede desconocerse que, desde el año 2010, el Plan Vive Digital del Gobierno Nacional establece como una de las cuatro dimensiones del ecosistema digital, la necesidad de impulsar la industria de aplicaciones y contenidos digitales para todos los ciudadanos, sin establecerse limitaciones en el tipo de contenido que sea desarrollado o de servicios prestados a través de tales aplicaciones;

Que en lo que respecta a la segunda de las recomendaciones efectuadas, en relación con la necesidad de efectuar un análisis del impacto esperado de la medida, el mismo ya se abordó dentro del documento de respuestas a comentarios. El objetivo de la regulación es generar las condiciones que favorezcan el surgimiento de múltiples proveedores y que contribuyan en los

distintos sectores de la economía sin circunscribirlo al sector financiero, ello máxime si se tiene en cuenta que una de las dimensiones del ecosistema digital, como ya se anotó, es precisamente la industria de aplicaciones y contenidos digitales, sin distingos relativos a su contenido;

Que en concordancia con lo expuesto previamente en la parte considerativa de la presente resolución en relación con la diferencia existente entre regulación ex ante y ex post, es de recordar que las reglas regulatorias que desarrollan los principios, criterios, condiciones y procedimientos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y el Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, así como las medidas de protección a los usuarios de estos servicios son de carácter imperativo, tanto para los proveedores como para las autoridades administrativas encargadas de supervisar su cabal aplicación. Del mismo modo, no sobra recordar que conforme a la Ley [1480](#) de 2011, “Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía **respecto de los cuales no exista regulación especial**” (SFT), de manera que en los casos que regula la presente resolución aplicará la regulación especial y en caso de necesitar algún complemento las normas establecidas en el Estatuto del Consumidor;

Que una vez finalizado el plazo definido por la CRC para recibir comentarios de los diferentes agentes del sector, se elaboró el documento que contiene las razones por las cuales se aceptan o rechazan los planteamientos expuestos así como el proyecto de resolución ajustado, los cuales fueron puestos a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fueron aprobados mediante Acta número 918 del 18 de febrero de 2014 y, posteriormente, presentados a los miembros de la Sesión de Comisión el 5 de marzo de 2014 según consta en el Acta número 296, en la que se impartieron lineamientos adicionales, luego de lo cual se hicieron los ajustes correspondientes que fueron presentados para su aprobación final el 10 de abril de 2014, según consta en el Acta número 298;

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Modificar el artículo [1o](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011 el cual quedará así:

**Artículo 1o. Objeto.** La presente resolución establece los principios, criterios, condiciones y procedimientos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y el Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles.



ARTÍCULO 2o. Modificar el numeral 3.1 del artículo [3o](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**3.1 Código corto:** Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).



— ARTÍCULO 3o. Modificar el artículo [3o](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, en el sentido de adicionar una definición, así:

**3.13 USSD (Unstructured Supplementary Service Data) o Servicio Suplementario de Datos no Estructurados:** Tecnología de comunicación del estándar GSM que permite el envío de datos bidireccional entre un terminal móvil y una aplicación disponible en la red, a través del establecimiento de sesiones.



ARTÍCULO 4o. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el nombre del Título II de la Resolución CRC [3501](#) de 2011 quedará así:

## TÍTULO II

### OBLIGACIONES DE LOS AGENTES QUE PARTICIPAN EN LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES EN LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES A TRAVÉS DE SMS/MMS/USSD



ARTÍCULO 5o. Modificar el artículo [4o](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 4o. Obligaciones de los PRST.** Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD las siguientes:

4.1 Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en la Resolución CRC [3101](#) de 2011, en las disposiciones de la presente resolución, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

4.2 Permitir el acceso a sus redes por parte de los PCA e integradores tecnológicos siempre que sea técnica y económicamente viable y en ningún caso podrán cobrar a dichos agentes por considerar o tramitar su solicitud de acceso. De acuerdo con lo anterior, los PRST sólo podrán oponerse al acceso solicitado cuando demuestren fundada y razonablemente que el mismo causa daños a la red, a sus operarios o perjudica los servicios que dichos proveedores deben prestar. En su argumentación, el PRST deberá presentar las propuestas para evitar los daños alegados y los responsables sugeridos para adelantar tales acciones.

4.3 Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en la presente resolución.

4.4 Responder ante los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos por la calidad acordada en la prestación del servicio de telecomunicaciones y, por lo menos, con los niveles de calidad mínimos establecidos en la regulación.

4.5 Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en la presente resolución, para lo cual contarán con veinte (20) días hábiles. Las demoras en la activación de los códigos cortos atribuibles a los PCA o Integradores Tecnológicos no serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PCA por la activación de los códigos cortos en sus redes, incluidas todas las actividades que lo anterior comporte.

4.6 Dar traslado a los PCA de las solicitudes de los usuarios relativas a la provisión de



contenidos y aplicaciones cuando las mismas no se refieran a los servicios de telecomunicaciones que soportan dicha provisión. En caso que se cobre el traslado de dichas solicitudes, el precio del mismo debe estar orientado a costos eficientes. Lo anterior sin perjuicio de los acuerdos que puedan celebrar los PCA y PRST, respecto de la atención de solicitudes referidas a la provisión de contenidos y aplicaciones.

4.7 Abstenerse de imponer condiciones o limitaciones discriminatorias a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos que accedan a su red.

4.8 Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos información relativa a sus clientes para proporcionar el acceso a sus redes.

4.9 Abstenerse de exigir a los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o integradores tecnológicos 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 y/o aquella información que resulte necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Capítulo IV del Título II de la Resolución CRC 3066 de 2011 y, en especial, de las reglas previstas en el artículo [103](#) de la misma resolución respecto del envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan. Dicha información, de acuerdo con los principios de leal competencia y buena fe, en ningún caso podrá ser utilizada por los PRST para un fin diferente que el previsto en el presente numeral.

4.10 Garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en numeral 4.2 del artículo [4](#) de la presente resolución.

4.11 Abstenerse de limitar la comercialización de redes y/o servicios por parte de integradores tecnológicos y PCA.

4.12 Abstenerse de imponer cláusulas o condiciones de exclusividad a los proveedores de contenidos y aplicaciones para la provisión de sus servicios a través de su red.

4.13 Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

4.14 Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por solicitud del Integrador Tecnológico que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el Integrador Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho.



ARTÍCULO 6o. Modificar el artículo [5o](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 5o. Obligaciones de los PCA.** Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/MMS/USSD las siguientes:

5.1 Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en la Resolución CRC

[3101](#) de 2011, en las disposiciones de la presente resolución, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

5.2 Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2 y 4.10 del artículo [4o](#) de la presente resolución.

5.3 Suministrar al PRST la información necesaria para el cumplimiento de las disposiciones previstas en el Capítulo IV del Título II de la Resolución CRC 3066 de 2011 y en especial de las reglas previstas en el artículo [103](#) de la misma resolución respecto del envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través de USSD con fines comerciales y/o publicitarios, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

5.4 Establecer de mutuo acuerdo apremios conforme a los criterios de proporcionalidad y razonabilidad.

5.5 Efectuar el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos para solicitar la asignación de códigos cortos.

5.6 Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en la presente resolución.

5.7 Abstenerse de enviar mensajes a través de USSD en modo “push” a aquellos usuarios que no hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes.



ARTÍCULO 7o. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el nombre del Título IV de la Resolución CRC [3501](#) de 2011 quedará así:

#### **TÍTULO IV**

#### **NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS/USSD**



ARTÍCULO 8o. Modificar el artículo [7o](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 7o. Obligación de registro.** Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/MMS/USSD y los integradores tecnológicos deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.



ARTÍCULO 9o. Modificar el artículo [22](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, así:

**Artículo 22. Estructura y clasificación de códigos cortos para la prestación de contenidos y aplicaciones.** Los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones deberán tener la siguiente estructura y clasificación:

Formato de los números	Valores de las cifras	Longitud de los números	Modalidad de servicio
25ABC	A, B, C, D = de 0 5 cifras a 9		Modalidad de compra por única vez
27ABC			
29ABCD	Expansión a 6 cifras		
35ABC	A, B, C, D = de 0 5 cifras a 9		Modalidad de Compra por suscripción
37ABC			
39ABCD	Expansión a 6 cifras		
Formato de los números	Valores de las cifras	Longitud de los números	Modalidad de servicio
55ABC	A, B, C, D = de 0 5 cifras a 9		Servicios masivos
57ABC			
59ABCD	Expansión a 6 cifras		
85ABC	A, B, C, D = de 0 5 cifras a 9		Gratuito para el usuario
87ABC			
89ABCD	Expansión a 6 cifras		
95ABC	A, B, C, D = de 0 5 cifras a 9		Servicios exclusivos para adultos
97ABC			
99ABCD	Expansión a 6 cifras		

**PARÁGRAFO 1o.** Para la utilización de códigos cortos a través de USSD, la marcación se deberá realizar de la siguiente manera: \*100\*CÓDIGO CORTO#. Las demás combinaciones de números que se encuentren dentro del esquema establecido en la especificación técnica 3GPP TS 22.090, podrán ser utilizados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones única y exclusivamente para propósitos internos relativos a la operación de su red.

**PARÁGRAFO 2o.** Los códigos cortos que no hayan sido definidos de acuerdo con la estructura establecida en el presente artículo, podrán ser utilizados por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones única y exclusivamente para propósitos internos relativos a la operación de su red.



ARTÍCULO 10. Adicionar los siguientes incisos al final del artículo [23](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, así:

“(…)

Los códigos cortos que hayan sido asignados previamente podrán ser utilizados en la prestación de contenidos y aplicaciones a través de USSD conforme a la estructura y clasificación de numeración señalada en el artículo [22](#) de la presente resolución.

Para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de contenidos y aplicaciones a través de USSD, hasta el 31 de diciembre de 2014 se podrá utilizar una estructura de numeración diferente a la establecida en la presente resolución.

Finalizado el plazo de transición, la numeración USSD que no esté adecuada a la estructura y clasificación de numeración señalada en el artículo [22](#) de la presente resolución, no podrá

continuar siendo utilizada”.



ARTÍCULO 11. Modificar el artículo [25](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, así:

**Artículo 25. Reportes de información a cargo de los integradores tecnológicos.** Los integradores tecnológicos deben realizar, dentro de los quince (15) primeros días calendarios de los meses de abril, julio, octubre y enero de cada año, un reporte de los PCA que utilizan los códigos cortos asignados a dicho integrador durante el período de reporte, a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, en el siguiente formato:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Código Corto	Nombre/Razón social	Documento de identidad	Nombre comercial

**1. Código corto:** Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) o envío de mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD).

**2. Nombre/Razón social:** Persona natural o jurídica que está prestando contenidos y aplicaciones a través del código corto.

**3. Documento de identidad:** Corresponde a la cédula, NIT, u otro tipo de documento de identidad del PCA.

**4. Nombre comercial:** Nombre con el cual se conoce comercialmente la empresa/servicio prestado a través de dicho código corto.

Nota 1: El campo 1 es diligenciado previamente por el Administrador del recurso de numeración, de manera que el integrador tecnológico debe completar los campos 2, 3 y 4.

Nota 2: En caso de que en la lista no se encuentre algún código corto usado por el integrador o en caso de que un mismo código haya sido utilizado por más de un PCA, se deberán incluir filas adicionales que reflejen los diferentes usos de dicho código”.



ARTÍCULO 12. **Reportes de información a cargo de los PRST.** Modificar el formato 33 de la Resolución CRC [3496](#) de 2011, el cual quedará así:

### “FORMATO 33. REPORTE DE INFORMACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS

Periodicidad: Trimestral

Contenido: Mensual

Plazo: 15 días calendarios después de vencimiento del trimestre

Este formato deberá ser diligenciado por los proveedores de redes y servicios móviles que habilitan en su red el uso de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD.

A. TRÁFICO

1	2	3	4	5
Código Corto	Mes	Tráfico cursado SMS	Tráfico cursado MMS	Tráfico cursado USSD
		Tráfico MT	Tráfico MO	Tráfico MT
				Tráfico MO

**1. Código corto:** Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), sobre la cual debe versar la información a reportar.

**2. Mes:** Corresponde al mes sobre el cual se presenta el respectivo reporte de información.

**3. Tráfico cursado SMS:** Número de mensajes SMS cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento, discriminado por tráfico terminado en el Terminal Móvil (MT) y originado en el Terminal Móvil (MO).

**3. Tráfico cursado MMS:** Número de mensajes MMS cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento, discriminado por tráfico terminado en el Terminal Móvil (MT) y originado en el Terminal Móvil (MO).

**4. Tráfico cursado USSD.** Número de sesiones USSD establecidas para cada uno de los códigos en funcionamiento.

## B. INGRESOS

1	2	3	4
Código Corto	Mes	Facturación usuarios	Ingresos PRST
		SMS	MMS USSD
			SMS MMS USSD

**1. Código corto:** Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), sobre la cual debe versar la información a reportar.

**2. Mes:** Corresponde al mes sobre el cual se presenta el respectivo reporte de información.

**3. Facturación usuarios:** Corresponde al monto facturado (en pesos colombianos) por código corto a los usuarios (prepago y pospago) por el proveedor de redes y servicios móviles por concepto de la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). No incluye IVA.

**4. Ingresos PRST:** Corresponde a los ingresos (en pesos colombianos) causados en el mes de reporte por la remuneración por el uso de la red del PRST por parte de los PCA o integradores tecnológicos con ocasión de la provisión de servicios basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). No incluye IVA. En caso de que a través del código corto reportado el PRST actúe como PCA, deberá diligenciar este campo con "0".

## C. USUARIOS

1	2	3
Código Corto	Mes	Usuarios
		SMS MMS USSD

**1. Código corto:** Numeración asignada por la CRC para la provisión de contenidos y aplicaciones basados en el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD), sobre la cual debe versar la información a reportar.

**2. Mes:** Corresponde al mes sobre el cual se presenta el respectivo reporte de información.

**3. Usuarios:** Corresponde al número de usuarios únicos por código corto, durante el mes de reporte, que hacen uso de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través de Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) para el acceso a contenidos y aplicaciones”.

PARÁGRAFO. El primer reporte de información conforme al formato del presente artículo aplicará a partir del tercer trimestre de 2014.



ARTÍCULO 13. A partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el nombre del Título VI de la Resolución CRC [3501](#) de 2011, quedará así:

### TÍTULO VI

#### DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS/USSD



ARTÍCULO 14. Modificar el artículo [103](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:

**“Artículo 103. Envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través del servicio suplementario de datos no estructurados (USSD) con fines comerciales y/o publicitarios.** El envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

**103.1.** Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquellos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario.

El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su envío. Será responsabilidad del usuario que ha solicitado expresamente el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, de contenidos para adultos o pornográficos, el control y protección del acceso a los mismos por parte de menores de edad.

Cuando el usuario solicite el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, de contenidos para adultos o pornográficos, el proveedor deberá validar previamente que se trata de un mayor de edad.

**103.2.** Los usuarios tienen derecho a solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, de la totalidad de las bases de datos de los proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, para lo cual los proveedores deberán proceder de forma inmediata.

**103.3.** Los usuarios podrán inscribir ante la CRC de forma gratuita su número de abonado móvil en el Registro de Números Excluidos –RNE– con el propósito de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores de redes y servicios de comunicaciones deben poner a disposición de los usuarios con el objeto de evitar la recepción de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios. Este registro será administrado por la CRC y deberá cumplir con las siguientes características:

**103.3.1.** La información que suministren los usuarios únicamente podrá ser utilizada para los fines previstos en la presente resolución.

**103.3.2.** El número del usuario inscrito aparecerá en el registro al día hábil siguiente de aquel en que se efectúe su inscripción.

**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 de los usuarios que se hayan inscrito.

**103.3.4.** Los proveedores contarán con cinco (5) días hábiles, desde de la fecha de inscripción del usuario, para abstenerse de enviar mensajes con fines comerciales y/o publicitarios a los usuarios inscritos en el RNE.

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

**103.3.6.** Los proveedores deberán informar al usuario sobre la existencia del RNE y sus derechos sobre la recepción de mensajes cortos de texto –SMS– y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, por parte de los proveedores de telefonía móvil. Esta información deberá estar también disponible en la página web del proveedor y a través de las líneas gratuitas de atención al usuario.

**103.4.** En todo caso, la exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, no conlleva en manera alguna la exclusión de la base de datos para el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD, relacionados con la prestación de servicios propios de la red por parte de los

proveedores tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Este tipo de mensajes podrán ser enviados por el proveedor siempre y cuando los mismos no tengan costo alguno para el usuario y este no se haya negado a la recepción de dichos mensajes.

**103.5.** La exclusión de la base de datos del usuario para el envío de mensajes cortos de texto, SMS y/o mensajes multimedia –MMS–, con fines comerciales y/o publicitarios, por efecto de la inclusión en el RNE, no conlleva en manera alguna la exclusión de servicios de mensajes comerciales y/o publicitarios previamente solicitados por el abonado, así como tampoco la de aquellos solicitados de manera expresa e inequívoca con posterioridad al registro de su número en el RNE.

**103.6.** Los proveedores de servicios de comunicaciones únicamente podrán enviar mensajes a través de USSD en modo “push”, con fines comerciales y/o publicitarios a aquellos usuarios que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aun cuando los mismos no tengan costo para el usuario. El silencio del usuario en relación con el ofrecimiento de este tipo de mensajes en ningún caso podrá entenderse como una solicitud o aceptación para su recepción.

**PARÁGRAFO 1o.** Los mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquellos a los que hace referencia el numeral 4 del presente artículo, únicamente podrán ser enviados a los usuarios en el horario comprendido entre las ocho horas de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve horas de la noche (9:00 p. m.). Los usuarios que hayan solicitado el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS– y/o mensajes a través de USSD, con fines comerciales y/o publicitarios, deben ser debida y previamente informados de los casos en que tales mensajes se transmitan por fuera de la franja horaria especificada en el presente párrafo, evento en el cual se requiere la aceptación expresa e inequívoca del usuario.

**PARÁGRAFO 2o.** Todos los proveedores de servicios de comunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto, de los mensajes multimedia y/o de mensajes a través de USSD, no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

**PARÁGRAFO 3o.** Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o mensajes a través de USSD, deberán consultar y obtener la autorización expresa del usuario respecto del uso de su información personal con fines comerciales y/o publicitarios, antes de activar la posibilidad del envío y recepción de mensajes cortos de texto –SMS–, mensajes multimedia –MMS–, y/o de mensajes a través de USSD.”



ARTÍCULO 15. Modificar el artículo [29](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 29. Deber de información y control de consumo.** Los PCA deberán poner a disposición del usuario mecanismos simples y transparentes de acceso a información relativa a los servicios ofrecidos, así como mecanismos de soporte al usuario para la solución de problemas referidos a la operatividad técnica, por lo menos a través de oficinas virtuales de atención al usuario (página web, correo electrónico y línea gratuita de atención al usuario).

Para el caso de los servicios de suscripción, cada vez que los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o los integradores tecnológicos realicen un cobro a los usuarios asociado a la



provisión de contenidos y aplicaciones, deberán enviar un mensaje SMS gratuito en el que se informe al usuario sobre el valor cobrado, la periodicidad con la que están realizando este cobro y la forma en que pueden cancelar el servicio”.



ARTÍCULO 16. Modificar el artículo [30](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**Artículo 30. Información previa a la prestación del servicio.** Antes de la provisión de servicios de contenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS/USDD o previa la renovación de un servicio por suscripción, los PCA deberán informar claramente a sus usuarios lo siguiente:

30.1 Precio total del servicio incluyendo impuestos: Todos los cargos en los que estará incurriendo por la recepción de los contenidos y aplicaciones solicitados, incluyendo la periodicidad con la cual se estarán recibiendo dichos cargos, cuando aplique.

30.2 Modalidad del servicio a proporcionar (Compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario, servicios exclusivos para adultos).

30.3 Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción, estableciendo que la cancelación de los servicios contratados podrá darse en cualquier momento y de forma gratuita para el usuario.

30.4 Datos de contacto: El nombre y datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones, incluyendo mínimo la dirección URL y el número de la línea telefónica a través de la cual el usuario puede gratuitamente acceder a la información del servicio de contenidos y aplicaciones que contratado.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, mediante uno o más mensajes cortos de texto o mensajes a través de USDD, previo al suministro de la prestación solicitada. Dicha información debe ser clara, transparente, necesaria, veraz, oportuna, suficiente, comprobable, precisa, cierta, completa, gratuita y que no induzca a error, y encontrarse disponible permanentemente en la dirección URL y en la línea telefónica gratuita que el PCA suministró al usuario.



ARTÍCULO 17. Modificar el artículo [32](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, en el sentido de adicionar el siguiente párrafo:

**PARÁGRAFO.** Para el caso de los servicios de suscripción, con el fin de asegurar que existe el consentimiento por parte del usuario, los PCA deberán enviar previamente a la prestación del servicio a los usuarios una invitación a confirmar la aceptación del mismo a través de un mensaje corto de texto gratuito. Dicha invitación deberá incluir el siguiente texto: “Usted solicitó la suscripción al servicio XXXXXXXX. Para confirmarla, debe responder con la palabra ACEPTO” donde XXXXXXXX corresponde a los caracteres que identifican el servicio.

La confirmación de la aceptación del servicio por parte del usuario deberá realizarse a través de un mensaje corto de texto que no tendrá costo para el usuario. En cualquier caso, el PCA deberá guardar registro de la confirmación expresa del usuario. La falta de confirmación del usuario se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, y será considerada como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo, por lo que el servicio no podrá ser cobrado al

usuario. El envío de la confirmación por parte del usuario se constituye en un requisito para formalizar su solicitud.



ARTÍCULO 18. Modificar el artículo [35](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**“Artículo 35. Estandarización de los procedimientos.** Los PCA que ofrezcan cualquier tipo de contenidos y aplicaciones basados en SMS/MMS/USSD deberán adoptar las siguientes palabras claves estandarizadas para los procedimientos de solicitud de un servicio, información y/o ayuda:

1. La palabra clave **“SOLICITO SERVICIO”**: indicará la solicitud por parte del usuario para el inicio de la provisión de un servicio correspondiente a un determinado código corto. La palabra **“SERVICIO”** debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.
2. La palabra clave **“INFO”** indicará la solicitud por parte del usuario de datos de contacto respecto del proveedor del contenido o aplicación (como mínimo la dirección URL o número telefónico gratuito de atención al cliente).
3. La palabra clave **“AYUDA”** será para solicitar soporte técnico básico.
4. La palabra clave **“ÍNDICE”** será para solicitar instrucciones por parte del PCA respecto al uso del servicio en cuestión, o en su defecto, una referencia al sitio en el cual el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio, terminales compatibles y precio del mismo.
5. La palabra clave **“QUEJA”** indicará la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.”



ARTÍCULO 19. Modificar el artículo [36](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**“Artículo 36. Procedimientos para la prestación de servicios de suscripción de tarifa con prima basados en el envío de mensajes sms y/o mms o mensajes a través de USSD.** Aquellos PCA que ofrezcan la prestación de servicios de suscripción basados en el envío de mensajes SMS y/o MMS, o mensajes a través de USSD, deberán adoptar los siguientes procedimientos en particular:

1. La palabra clave **“SALIR”** o **“CANCELAR”** indicará la solicitud de terminación o cancelación de todos los servicios de suscripción provistos desde un determinado código corto.
2. Las palabras clave **“SERVICIO SALIR”** o **“SERVICIO CANCELAR”**, cancelarán únicamente la suscripción de ese determinado servicio. La palabra **“SERVICIO”** debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular.
3. La palabra clave **“VER”** indicará la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese código corto en particular.

En todos los casos será indiferente la utilización de letras mayúsculas o minúsculas en relación a los mensajes que contengan palabras claves.

En aquellos casos en que el usuario ha solicitado la baja de un servicio específico, de tener los

medios, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá terminar la suscripción únicamente de dicho servicio, en caso contrario, el PCA deberá proceder a la cancelación del código completo. En consecuencia, no es obligatorio que el proveedor de contenidos y aplicaciones cancele al usuario todos los servicios contratados bajo ese código corto.



ARTÍCULO 20. Modificar el artículo [37](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011, el cual quedará así:

**“Artículo 37. Solicitud de cancelación de un servicio de suscripción.** Adicional al envío de mensajes con las palabras claves descritas en el artículo [36](#), el usuario deberá contar con al menos otro medio para solicitar la cancelación de un servicio de suscripción, tales como a través de la página web del PCA, el envío de correo electrónico o la línea de atención gratuita al cliente.

Tras la recepción de una solicitud de cancelación de una suscripción, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá enviar un mensaje de confirmación de la cancelación de la provisión de los contenidos y aplicaciones”.



ARTÍCULO 21. Adicionar un Título a la Resolución CRC [3501](#) de 2011, del siguiente tenor:

## **TÍTULO VII**

### **CONDICIONES DE REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES ASOCIADAS A LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS/USSD**

**Artículo [38](#). Remuneración de las redes de servicios móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes cortos de texto (SMS).** A partir de la entrada en vigencia de la presente disposición, todos los proveedores de redes y servicios móviles deberán ofrecer a los integradores tecnológicos y proveedores de contenidos y aplicaciones, para efectos de remunerar la utilización de su red en relación con la provisión de mensajes cortos de texto (SMS), tanto en sentido entrante como saliente del tráfico los valores de cargos de acceso máximos vigentes a los que hace referencia el artículo 8B de la Resolución CRT 1763 de 2007.

**PARÁGRAFO 1o.** La remuneración por la utilización de las redes bajo las condiciones a las que hace referencia el presente artículo deberá aplicarse desde la solicitud que en tal sentido realice el integrador tecnológico y/o proveedor de contenidos y aplicaciones solicitante de la interconexión y/o el acceso, al respectivo proveedor de redes y servicios móviles.

En todo caso, aquellos acuerdos que a la entrada en vigencia de la presente disposición contemplen condiciones de remuneración por el uso de las redes móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes cortos de texto (SMS), que sean superiores a los topes regulatorios a los que hace referencia el presente artículo, deberán reducirse a dichos topes.

**PARÁGRAFO 2o.** Los proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos y proveedores de contenidos y aplicaciones, a los que hace referencia el presente artículo podrán establecer de mutuo acuerdo esquemas de remuneración distintos a los previstos en el presente artículo, siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios y no superen los topes regulatorios establecidos para este tipo de remuneración.

**PARÁGRAFO 3o.** El proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones no podrá generar

cargos al usuario por uso de su propia red que ya se encuentren remunerados a través de los cargos de acceso a los que hace referencia la presente resolución.

**Artículo 39. Remuneración de las redes de servicios móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través del servicio suplementario de datos no estructurados (USSD).** La remuneración por el acceso a las redes de servicios móviles con ocasión de la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes multimedia (MMS) y/o mensajes a través del servicio suplementario de datos no estructurados (USSD) será definida de mutuo acuerdo y bajo el principio de costos eficientes entre los proveedores de redes y servicios móviles y los integradores tecnológicos y/o proveedores de contenidos y aplicaciones.



ARTÍCULO 22. Modificar la numeración del Título VII de la Resolución CRC [3501](#) de 2011, la cual quedará así:

## TÍTULO VIII

### DISPOSICIONES FINALES



ARTÍCULO 23. A partir de la vigencia de la presente resolución, los artículos [38](#) y [39](#) de la Resolución CRC 3501 de 2011 como originalmente fue expedida, pasarán a tener la siguiente numeración, sin que por ello se modifique su contenido, por lo que quedarán así:

**Artículo 40. Formatos de reporte de información.** Los formatos de reporte de información que deberán ser diligenciados por los proveedores de contenidos y aplicaciones y/o los integradores tecnológicos conforme a lo previsto en los artículos [13](#) y [25](#) de la presente resolución podrán ser modificados por el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados.

**Artículo 41. Derogatorias y vigencia.** La presente resolución modifica los artículos [56](#) y [103](#) de la Resolución CRC 3066 de 2011, adiciona el Formato 33 a la Resolución CRC [3496](#) de 2011, deroga todas aquellas normas que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su publicación en el **Diario Oficial**.



ARTÍCULO 24. Modificar el artículo 3o de la Resolución CRC 3500 de 2011, el cual quedará así:

**“Artículo 3o. Traslado de eficiencias y beneficios al usuario.** Una vez se apliquen los valores de cargos de acceso para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), los proveedores de redes y servicios móviles deberán transferir a sus usuarios los beneficios y eficiencias que genera la disminución de los cargos de acceso prevista en la presente resolución, en función de los precios ofrecidos por concepto del envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS).

Para estos efectos, la disminución del cargo de acceso regulado para mensajes cortos de texto (SMS) dispuesto en la presente resolución debe ser efectivamente involucrada por parte de los proveedores de redes y servicios móviles como un criterio de costos eficientes para la determinación de los precios ofrecidos por concepto del envío y/o recepción de mensajes cortos de texto (SMS).

**PARÁGRAFO.** La CRC realizará un monitoreo regulatorio que involucre la revisión de la

aplicación de las condiciones contenidas en este artículo, en ejercicio de sus facultades legales”.



ARTÍCULO 25. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución entra a regir a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, y deroga todas aquellas disposiciones expedidas con anterioridad que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 14 de abril de 2014.

El Presidente,

DIEGO MOLANO VEGA.

El Director Ejecutivo,

CARLOS PABLO MÁRQUEZ ESCOBAR.

\* \* \*

1. Numeral 3 del literal B del Capítulo III del mismo documento.
2. Publicada en el Diario Oficial número 48.285 del 16 de diciembre de 2011.
3. Previo a la expedición de la Resolución CRC 3500 de 2011, regulatoriamente existían cuatro (4) precios para la remuneración de cargos de acceso de mensajes cortos de texto (SMS) para cuatro (4) diferentes relaciones de interconexión, establecidos por la CRC a través de actos administrativos de carácter particular y concreto mediante los cuales se resolvieron los diferentes conflictos presentados ante esta Entidad entre los respectivos proveedores, los cuales eran simétricos para cada una de las relaciones de interconexión sujetas al trámite de solución de conflictos pero diferenciados frente a las demás relaciones de interconexión con los demás proveedores en el mercado.
4. Teniendo en cuenta que “cada uno de los cuales puede tener al mismo tiempo una o más de tales calidades, sin perjuicio de las responsabilidades que les son propias a cada uno de ellos” de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución CRC 3501 de 2011.
5. “Lo cual se deriva del principio orientado contenido en el numeral 7 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, según el cual se debe garantizar: “El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC”.
6. Según el postulado que emana del numeral 3, artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, desarrollo regulatorio previsto en el numeral 4.3 de la Resolución CRC 3101 de 2011, establece que “[l]a remuneración por el acceso y/o la interconexión a las redes de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones debe estar orientada a costos eficientes. Se entiende por costos eficientes como aquellos costos incurridos en el proceso de producción de un bien o servicio de telecomunicaciones que correspondan a una situación de competencia y que incluya todos los costos de oportunidad del proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones, lo cual implica la obtención de una utilidad razonable”. (NFT)

Por su parte, el numeral 4.3 de la Resolución CRC 3501 de 2011, define como obligación del PRST la de “[e]stablecer condiciones de remuneración a costos eficientes por el acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones”.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)



**MINTIC**