



SIEMPRE A  
LA VANGUARDIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

Rad. 201977964  
Cod. 4000  
Bogotá, D.C.



CRC

Radicación: 2019513815  
Fecha: 11/06/2019 1:33:41 P. M.  
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON  
AGENTES



## REF: SU CONSULTA SOBRE OPERACIÓN MÓVIL VIRTUAL.

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió sus comunicaciones con radicado 201977964, relacionadas con la operación móvil virtual.

### I. Alcance del presente pronunciamiento.

Previo a dar respuesta a su comunicación, debe mencionarse que esta Comisión, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1755 del 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"<sup>1</sup>, y en el marco de las competencias y facultades que le han sido otorgadas por la normatividad vigente. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos deben rendirse de manera general y abstracta en el marco de las competencias de esta Comisión.

### II. Respuesta a los interrogantes planteados.

Respecto de los interrogantes planteados en su comunicación, a continuación, se responden cada uno de ellos en el orden presentado.

#### • Preguntas 1- 4

*"En el evento que un OMV decida iniciar su operación bajo el modelo de contratar los servicios de un OMV-A, siendo el OMV el encargado de comercializar líneas móviles celulares y por lo mismo,*

<sup>1</sup> Artículo 28. Alcance de los conceptos. "Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución".



*el obligado por dichos servicios ante el usuario final con quien firmó un contrato por los servicios, solicitamos su clarificación a:*

- 1. El mensaje de voz que notifica al suscriptor la identificación de llamadas con destino a números portados hacia las redes de otros proveedores, y para poder mantener la claridad ante los demás usuarios de los servicios de telecomunicaciones, entre las partes firmantes del contrato de servicios (OMV-Usuario Final) y entre el OMV y el OMV-A, debería mencionar que la llamada está siendo transferida al OMV quien es la parte comercial y legalmente responsable ante el usuario final de prestar los servicios?"*

### **Respuesta**

En primer lugar, es pertinente mencionar que el mensaje a que usted se refiere es el mecanismo para la contención de los costos de incertidumbre. Las condiciones de este mecanismo se encuentran definidas en el Artículo 2.6.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016 de acuerdo con lo siguiente:

*"MECANISMO PARA LA CONTENCIÓN DE LOS COSTOS DE INCERTIDUMBRE. A partir de la Fecha de Implementación de la Portabilidad Numérica, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones a los que hace referencia el numeral 2.6.1.2.1 del ARTÍCULO 2.6.1.2 del presente título, deberán implementar un mecanismo que despliegue un mensaje de voz que notifique al suscriptor la identificación de llamadas con destino a números portados hacia las redes de otros proveedores, antes del establecimiento de las mismas.*

*Dicho mensaje deberá cumplir los siguientes requerimientos:*

*Duración: Mínimo dos (2) segundos.*

*Contenido: "Llamada transferida a ("Nombre Comercial o Marca del Proveedor Receptor")."*

*Fase: Establecimiento de la llamada.*

*Emisor: PRS Móvil que consulta la BDA para determinar el enrutamiento de la llamada hacia un número portado.*

*Se determina que la asociación al nombre comercial deberá corresponder en todo caso al NRN asignado al proveedor receptor. (...)*

De acuerdo con lo anterior, los PRST deben implementar un mecanismo que despliegue un mensaje de voz que notifique al suscriptor la identificación de llamadas con destino a números portados, antes del establecimiento de las mismas, donde el usuario pueda identificar el nombre comercial del proveedor cuando las llamadas destino sean dirigidas a un número portado. Todo esto haciendo uso NRN asignado al PRST.

Es importante tener en cuenta que las condiciones regulatorias y reglas generales aplicables a la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia aplican todos los PRST que sean signatarios directos de recursos de Numeración No Geográfica de



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

acuerdo con el Plan Nacional de Numeración, por lo que en cumplimiento de lo dispuesto en la regulación vigente, el mensaje deberá informar "*llamada transferida a ("Nombre Comercial o Marca del Proveedor Receptor")*". .

2. *Al existir un contrato de prestación de servicios entre el OMV y el usuario final, existe alguna normatividad en la regulación vigente que haga que dicha relación comercial y contractual no sea exclusiva entre el OMV y el usuario final?*

### **Respuesta**

Al respecto, es preciso señalar que, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1341 de 2009, reglamentada por los Decretos 4948 de 2009 y 542 de 2014, un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) es la "*Persona jurídica responsable de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros. En consecuencia, todos aquellos proveedores habilitados bajo regímenes legales previos a la Ley 1341 de 2009 se consideran cobijados por la presente definición*".

En este sentido, los OMV son considerados como PRST y por tal motivo deben acogerse a la regulación expedida por la CRC, como lo son entre otros, el Régimen de Protección a Usuarios<sup>2</sup> y régimen de Acceso e interconexión<sup>3</sup>.

En este sentido, el OMV en calidad de PRST es el agente responsable de la prestación del servicio frente al usuario, por lo que: i) debe cumplir con lo establecido en el Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de Servicios de Comunicaciones (RPU); y ii) debe cumplir con el deber de información al usuario del RPU en cuanto al responsable del servicio.

3. *Cuando un usuario toma la decisión de portarse al OMV en cuestión, que opera a través de la modalidad de conexión con el operador de red móvil (OMR) a través de un MVNE o un MVNA, la solicitud de portación la debe gestionar el MVNE o el MVNA y se debe regir por las condiciones reguladas y acordadas entre el administrador de base de datos (ABD) y el respectivo MVNE o MVNA?*

### **Respuesta**

Al respecto, las condiciones para la implementación y operación de la portabilidad numérica se encuentran contenidas en el Capítulo 6 del Título 2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Como se mencionó en el punto 1 las reglas generales aplicables a la implementación y operación de la Portabilidad Numérica para la telefonía móvil en Colombia aplican todos los PRST que sean asignatarios directos de recursos de Numeración No Geográfica de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración.

<sup>2</sup> Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016

<sup>3</sup> Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016



De acuerdo con lo anterior, un PRST que cumpla con estas condiciones debe dar cumplimiento a las obligaciones definidas para la operación de la Portabilidad Numérica Móvil y en este sentido, al ser el responsable de la prestación del servicio frente al usuario, será el encargado de gestionar los procesos de portación cuando éste lo solicite. Así las cosas, los OMV deben cumplir con dichas obligaciones sin importar los mecanismos que éstos elijan para dar cumplimiento a las mismas. Por lo anterior, los OMV, al ser PRST, son los encargados de cumplir con las disposiciones establecidas en la regulación frente a los procesos de portabilidad a través del mecanismo que considere necesario.

4. *Con base en la Resolución 2355 de 2010, los OMR deben avisar a los usuarios que llamen a un número portado, que su llamada está siendo transferida a otro operador. Hoy a los usuarios que se han portado a un OMV se les anuncia que su llamada está siendo transferida al OMV sin que el usuario sepa a qué red de que OMR está siendo transferida. Cuál sería la condición para el mensaje de llamada transferida a un OMV que opera bajo la modalidad de MVNO-E o MVNO-A?*

### **Respuesta**

Ver respuestas 1 y 3

#### **• Preguntas 5-10**

*"En el pasado se les asignaba Numeración a los Operadores de Red (OMR), para uso Exclusivo de los OMV.*

5. *Un OMV que opera bajo la modalidad de conexión de MVNO-E o MVNO-A puede solicitar y obtener numeración propia?*
6. *Cuáles serían las condiciones que debe cumplir este operador para que le sea asignada numeración propia?"*

### **Respuesta**

Al respecto, el Artículo 6.1.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, de oficio o por solicitud de los proveedores legalmente establecidos y según el régimen de cada servicio, asignará bloques de numeración dentro de los NDC definidos en el plan nacional de numeración.

De acuerdo con lo anterior, los OMV pueden ser asignatarios de numeración siempre y cuando cumplan con requisitos definidos en los Artículos 6.1.3.2 y 6.1.3.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

7. *En caso de que la respuesta a la numeración propia sea positiva estarían obligados todos los OMR a anunciarle a los usuarios que se hayan portado a ese OMV con la marca del OMV?*

### **Respuesta**

En línea con las respuestas dadas a las preguntas 1 y 4, el deber del despliegue del mensaje de voz mencionado no está atado a si la numeración está asignada para uso propio o para uso de un tercero, sino para que el usuario identifique el proveedor destino de la llamada en caso de que el número al que se está comunicando se encuentre portado. Todo esto a partir del NRN asignado al PRST.

8. *Cuáles serían las obligaciones, tramites y costos a cargo de un OMV que opera con la modalidad de conexión por medio de un MVNO-E o un MVNO-A y que decida convertirse en OMV (completo/full) y por lo mismo adquirir los servicios de MVNO-E directamente con un OMR?*

### **Respuesta**

Al respecto debe indicarse que la regulación vigente expedida por la CRC no establece condiciones sobre la forma en la que deben celebrarse los acuerdos de acceso entre Operadores Móviles Virtuales y Operadores de Red. Por lo anterior, lo planteado en su pregunta es un tema que es decisión de las partes que celebren dicho acuerdo, siempre y cuando se dé cumplimiento a las obligaciones de todo PRST establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y en la normatividad vigente.

9. *Un OMV, que opera a través de un MVNO-E o MVNO-A, dada la obligación de todos los Prestadores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) debe hacer los reportes o esta es una responsabilidad única y exclusiva del MVNE/A?*

### **Respuesta**

En primer lugar, respecto de los reportes de información que solicita la CRC a los operadores, no existe actualmente alguno que aplique de manera exclusiva para los OMV. Este tipo de operadores, como todos los PRST móviles, deben realizar los reportes asociados con telefonía e Internet móvil, tales como ingresos, tráficos, usuarios, tarifas, entre otros.



Sin embargo, los OMV no tienen la obligación de reportar los indicadores de calidad de voz y datos móviles mientras que no cuenten elementos de red propios, o elementos de red diferentes a los del proveedor de red en que se alojan. Para mayor información, puede consultar el siguiente enlace, en el que se indican los reportes de información que aplican para cada tipo de proveedor:

<https://www.crcm.gov.co/es/pagina/socializacion-reportes-informacion>

*10. Existe alguna previsión en la normatividad actual que establezca la obligación de un MVNO-E o un MVNO-A de portar masivamente la base de usuarios de un OMV en el momento en que este decida cambiar de conexión con el OMR a través de MVNE/A a una conexión directa con él o los OMR con su propia plataforma?*

### **Respuesta**

Ver respuesta a la pregunta 8

#### **• Preguntas 11 - 16**

*"Al operar el OMV bajo el modelo descrito en el numeral 1, es decir que el OMV contrata los servicios de un OMV-A, pero siendo el OMV el único y directo responsable de los esfuerzos de comercialización (incluyendo publicidad) ante los usuarios finales quienes en caso de contratar los servicios ofrecidos por el OMV se convertirán en sus clientes y usuarios finales, existe normatividad en la regulación que:*

*11. Pudiera hacer responsable al OMV-A por los efectos que dichos esfuerzos comerciales del OMV?"*

### **Respuesta**

De acuerdo a la regulación vigente contenida con el Título II<sup>4</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establece en el artículo 2.1.1.1. refiriéndose al régimen de protección de los usuarios de servicios de comunicaciones que "[e]ste régimen aplica a todas las relaciones surgidas entre los usuarios y los operadores (entendidos estos en el presente Régimen como: los proveedores de redes y servicios de telefonía móvil y fija, acceso a internet fijo y móvil, y operadores de televisión cerrada), en el ofrecimiento de servicios de comunicaciones, en la celebración del contrato, durante su ejecución y en la terminación del mismo (...)". Supone lo anterior, que la parte responsable frente a los usuarios o consumidores de los servicios y obligado a acatar en integridad lo contenido en el referido régimen, es aquel que ofrezca los servicios (lo que incluye cualquier forma de publicidad a través de cualquier medio de divulgación o atención) y funja como parte de la relación contractual durante la celebración, ejecución y terminación del contrato de prestación de servicios de

<sup>4</sup> Resolución CRC 5111 de 2017, Régimen de Protección de Usuarios de Servicios de Comunicaciones.

comunicaciones, quedándole vedado en todo caso por expresa disposición regulatoria incluir disposiciones que “[e]liminen o limiten la responsabilidad (...)” de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.3.1.1. del artículo 2.1.3.1. de la referida norma.

12. *Pudiera considerar que la responsabilidad es conjunta y solidaria?*

**Respuesta**

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.6.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, “*las condiciones de las promociones y ofertas, informadas al usuario a través de cualquiera de los mecanismos de atención, obligan al operador a cumplirlas.*” Lo anterior supone que la regulación vigente no establece alguna forma de responsabilidad solidaria o conjunta frente a los usuarios de los servicios, sin perjuicio de que las partes de común acuerdo establezcan dentro de sus respectivas relaciones de acceso y/o interconexión otro tipo de responsabilidad o acciones de repetición que solo podrán tener efecto respecto de ellas, acuerdos que - se destaca - en manera alguna podrán ser oponibles a los usuarios o las autoridades nacionales competentes encargadas de ejercer vigilancia y control.

13. *Dado que todo OMV y OMR están obligados a registrar las ofertas y planes (Resolución 5050 de 2016) ante la CRC debe el OMV en cuestión, que operará aprovechando los servicios de un MVNO-E o un MVNO-A, quién debe reportar las ofertas o los planes a la CRC? El mismo OMV o el MVNO-E/A?*

**Respuesta**

Ver respuesta a la pregunta 9

14. *En qué momento deben ser reportados?*

**Respuesta**

Al respecto, en el Título de reportes información de la Resolución CRC 5050 de 2016, se encuentran los plazos en los que lo PRST deben reportar cada uno de los formatos de reporte de información.

15. *Un OMV, que opera con la modalidad de conexión por medio de MVNO-E o MVNO-A está obligado a obtener aprobación previa de alguna autoridad o del MVNE/A para lanzar sus campañas publicitarias?*

**Respuesta**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la ley 1341 de 2009, la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, que es un servicio público bajo la titularidad del Estado, se encuentra habilitado de manera general. Dado lo anterior, con el solo registro que menciona el



artículo 15 de la mencionada Ley, se materializa la habilitación para la prestación de servicios de Telecomunicaciones.

16. *Entendemos esta relación comercial como cualquiera otra existente entre dos entidades de derecho privado regida por las normas del derecho privado por la cual el OMV-A presta los servicios al OMV. Existe regulación o normatividad que regule el objeto de dicho contrato entre un OMV y un OMV-A o como lo entendemos las partes están en completa libertad de definir el objeto del contrato que rige la prestación de los servicios entre ellas?*

### **Respuesta**

En relación con lo anterior, es importante tener en cuenta que la provisión de redes y servicios de comunicaciones, es considerada como un servicio público bajo la titularidad del Estado que se habilita de manera general y causa contraprestación periódica a favor de este último<sup>5</sup>.

Así las cosas, y conforme al artículo 334 de la Constitución, corresponde al Estado ejercer, por mandato de la ley, la intervención económica, para asegurar la racionalización, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo, entre otros cometidos relacionados con la prestación de los servicios públicos.

De igual forma el artículo 365 de la Constitución Política establece que el Estado mantendrá la regulación, control y vigilancia de los servicios públicos, en procura de garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de dichos servicios y la satisfacción del interés social.

Por su parte el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC- es el órgano encargado de promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones, con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad. Igualmente, y de acuerdo con el numeral 1 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, esta Comisión deberá "*Establecer el régimen de regulación que maximice el bienestar social de los usuarios*".

Según lo establecido en el numeral 3 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, esta Comisión es la autoridad competente para "*[e]xpedir toda **la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas con el régimen de competencia, los aspectos técnicos y económicos relacionados con 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, precios mayoristas, las condiciones de facturación y recaudo; el régimen de acceso y uso de redes; los parámetros de calidad de los servicios; los criterios de eficiencia del sector y la medición de indicadores sectoriales para avanzar en la sociedad de la***

<sup>5</sup> Artículo 10 de la Ley 1341 de 2009 "[p]or la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones."



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPUBLICA DE COLOMBIA

LO



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

**información:** y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones". [DFT]

De acuerdo a lo expuesto, si bien la autonomía de la voluntad de las partes y la iniciativa privada contratantes es un elemento que se encuentra presente a lo largo de las relaciones de acceso/y o interconexión, la misma, cede ante la facultad de intervención estatal en estas materias de acuerdo a lo explicado líneas atrás, intervención que se encuentra positivizada en la regulación expedida por esta Comisión y que le otorga el carácter de normas de orden público, por lo cual, no pueden ser desatendida por los destinatarios de la misma, salvo que la propia regulación indique expresamente los asuntos que podrán ser libremente negociados por las partes y ante la ausencia de acuerdo se aplica supletoriamente la regla regulatoria.

Para el caso particular, la regulación dedicó el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 a establecer el régimen de acceso e interconexión que debe ser observado por todos los agentes de mercado y en lo que tiene que ver con la *operación móvil virtual*, el Capítulo 16 señala las condiciones bajo las cuales se prestara el servicio, dentro de lo que se encuentra regulada inclusive la metodología para el cálculo de la remuneración.

No obstante lo anterior, lo asuntos no regulados, podrán ser sujeto de negociación entre las partes, las que en todo caso, deberán acudir necesariamente los "*Principios y obligaciones del acceso y de la interconexión*" contenidos en el artículo 4.1.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Quedamos a su disposición para cualquier información adicional que requiera.

Cordial Saludo,

**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Proyectado por: Fabio Restrepo/Julián Farías