

REPÚBLICA DE COLOMBIA



RESOLUCIÓN No. **3501** DE 2011

"Por la cual se determinan 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, y se dictan otras disposiciones"

LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, especialmente las que le confiere los artículos 4 numerales 3 y 9, y 22 numerales 3 y 10 de la Ley 1341 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 1341 de 2009 sienta las bases para adelantar los cambios estructurales que exigen el desarrollo del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en aras del interés general, reconociendo que la convergencia tecnológica obliga a redefinir la estructura de la industria de las telecomunicaciones, en tanto no solamente permite la provisión de distintos servicios de telecomunicaciones a través de una misma plataforma tecnológica, sino que ha generado coincidencia de redes, mercados, industrias, firmas, tecnologías, y terminales. En esa medida, la Ley refleja el nuevo ecosistema de las TIC, producto de un cambio sustancial pasando de la cadena de valor tradicional de las telecomunicaciones a la construcción de la red de valor que ha dado lugar a la aparición de nuevos agentes relacionados con dicha cadena de valor, como son las empresas de Internet, los proveedores de aplicaciones y los proveedores de contenidos, entre otros.

Que en línea con lo anterior, la Ley reconoce expresamente la multiplicidad de actores que cada vez más participan del sector, así como la necesidad de la interacción de los mismos en tanto sus relaciones afectan aspectos importantes de los colombianos y su inclusión en la Sociedad de la Información.

Que el objeto de la Ley en mención se refiere al sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, hace especial énfasis en el uso eficiente de las redes y se orienta esencialmente a facilitar el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información, fin para el cual el servicio de telecomunicación resulta transversal.

Que respecto de los contenidos y aplicaciones, señalan los literales 1 y 6 del artículo 2º de la Ley 1341 de 2009, en primer lugar, 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 el artículo 2º de la Ley 1341 de 2009 también consagra el principio de neutralidad tecnológica, conforme con el cual *"[e]l 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 (...)"*.

Que en línea con lo expuesto, la Ley 1341 de 2009 en especial determina 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"*.

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 de acuerdo con los fines y objetivos de la Ley citada, la misma otorga en el numeral 3 del artículo 22 amplias competencias a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) para *"[e]xpedir toda la regulación de carácter general y particular en las materias relacionadas 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 información; y en materia de solución de controversias entre los proveedores de redes y servicios de comunicaciones"; y la de "[r]esolver controversias, en el marco de sus competencias (...)"*.

Que, de otra parte, el numeral 10 del artículo 22 citado establece que es también facultad de la Comisión *"[i]mponer de oficio o a solicitud de parte, (...) las condiciones de acceso y uso de instalaciones esenciales, (...) fijar de oficio o a solicitud de parte las condiciones de acceso, uso e interconexión. Así mismo, determinar la interoperabilidad de plataformas y el interfuncionamiento de los servicios y/o aplicaciones"*.

Que de acuerdo con sus funciones, corresponde a la CRC priorizar el acceso y uso a las TIC en la producción de bienes y servicios, en condiciones no discriminatorias en la conectividad, la educación, los contenidos y la competitividad, propiciar escenarios de libre y leal competencia que incentiven la inversión actual y futura en el sector de las TIC y que permitan la concurrencia al mercado, con observancia del régimen de competencia, bajo precios de mercado y en condiciones de igualdad, fomentar el despliegue y uso eficiente de la infraestructura para la provisión de redes de telecomunicaciones y los servicios que sobre ellas se puedan prestar, velar por la adecuada protección de los derechos de los usuarios de las TIC, en desarrollo de los artículos 20 y 67 de la Constitución Política, propiciar a todo colombiano el derecho al acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones básicas y garantizar el máximo aprovechamiento de las TIC en el desarrollo de sus funciones.

Que el 30 de junio de 2010 la Comisión publicó el documento de consulta pública "Acceso a redes por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones", contentivo del estudio general sobre el estado del segmento del mercado de contenidos y aplicaciones a nivel internacional y el estado de los mercados de telefonía móvil y telefonía fija en Colombia.

Que con el propósito de que la Comisión contara con más elementos y más información relacionada con los cuellos de botella que pueden estar incidiendo en el desarrollo de este segmento de mercado en Colombia se presentaron a consideración del sector una serie de preguntas, cuyas respuestas constituyeron un insumo tanto para el presente análisis como para los estudios realizados por esta Comisión para la posterior formulación de la propuesta integral de regulación de redes en convergencia, la cual fue recogida en la Resolución CRC 3101 de 2011 por medio de la cual se expidió el régimen de acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones en convergencia.

Que la Resolución CRC 3101 de 2011 contempló las condiciones generales de acceso a las redes de telecomunicaciones, los principios aplicables al uso de la red y la declaración de instalaciones esenciales, de acuerdo con la estructura de la nueva cadena de valor de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluyendo a los proveedores de contenidos y aplicaciones, en el marco de lo dispuesto en la Ley 1341 de 2009.

Que teniendo en cuenta la importancia de los contenidos y aplicaciones en el sector de TIC, y su alto impacto sobre el usuario en áreas tales como los servicios financieros, de salud, de educación y gobierno electrónico, es necesario adoptar las medidas necesarias para procurar el adecuado desenvolvimiento de estos servicios de gran valor para el desarrollo económico y social.

Que para tales fines es preciso adoptar disposiciones transversales al sector de TIC asociadas a la diferenciación de las responsabilidades y obligaciones de los agentes intervinientes, esto es proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, proveedores de contenidos y aplicaciones, integradores tecnológicos, registro de los mismos, asignación centralizada y armonizada de la numeración para los contenidos y aplicaciones, reporte de información de este segmento y reglas de conducta de dichos agentes.

Que la asignación centralizada y armonizada de la numeración para los contenidos y aplicaciones obedece a los objetivos de proteger al usuario, mejorar la transparencia y no discriminación en la asignación, mejorar la eficiencia en el uso de recursos escasos y la comercialización para el proveedor de contenidos y aplicaciones, y sentar las bases para implementar la interoperabilidad, principio consignado en el régimen de acceso, uso e interconexión adoptado mediante Resolución CRC 3101 de 2011. Lo anterior, considerando que es preciso armonizar el recurso de numeración, en tanto acorde con su naturaleza es escaso y teniendo en cuenta la transparencia que puede lograrse para el usuario, mediante la determinación de una estructura que obedezca a criterios de costo del servicio, modalidad de compra, contenido, etcétera.

Que la gestión de estos códigos corresponde a la CRC en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, para lo cual se definirán los sujetos asignatarios de numeración de códigos cortos, así como los procedimientos para la gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos al recurso numérico. Igualmente se ha tomado en consideración para la implementación final de esta iniciativa, el registro de los códigos actuales en uso y el proceso de transición para la migración de dichos códigos.

Que la CRC encuentra necesario adoptar medidas tendientes a la formalización y especificación de requisitos de información para poder monitorear con mayor nivel de información la provisión y evolución de los contenidos y aplicaciones, en ejercicio de sus facultades legales de que trata la Ley 1341 de 2009.

Que a partir de los análisis adelantados por la CRC y de los diferentes aportes del sector en las etapas previas del proyecto, la Comisión procedió a analizar y estructurar el proyecto regulatorio que se sometió a consideración del sector en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2696 de 2004, a partir del día 29 de septiembre de 2011 con el fin de recibir sus comentarios hasta el día 28 de octubre 2011. Por lo tanto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9º del Decreto 2696 de 2004, la propuesta ha surtido el proceso de publicidad respectivo, garantizando así la participación de todos los agentes del sector interesados en el mismo.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 6º del Decreto 2897 de 2010 y la Resolución SIC 44649 de 2010, la CRC envió¹ a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) el proyecto regulatorio publicado con su respectivo documento soporte, y anexó el cuestionario dispuesto por tal entidad para proyectos regulatorios de carácter general, así como los diferentes comentarios presentados por los agentes del sector a la propuesta regulatoria, que fueron relacionados antes. Adelantada la revisión por parte de la SIC, dicha Entidad señaló² que: "[u]na vez analizada la Resolución, los comentarios de terceros y el cuestionario de abogacía remitido por la CRC, esta Delegatura [para la Promoción de la Competencia] considera que el proyecto de resolución no resulta anticompetitivo" (Aclaración entre paréntesis extratextual).

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

¹ Mediante comunicación con radicación interna No. 201154944 del 4 de noviembre de 2011.

² Mediante comunicación con radicación interna No. 201134759 del 23 de noviembre de 2011.

rechazan los planteamientos expuestos, el cual fue puesto a consideración del Comité de Comisionados de la Entidad y fue aprobado mediante Acta No. 793 del 17 de noviembre de 2011 y, posteriormente, presentado a los miembros de la Sesión de Comisión el 02 de diciembre de 2011, según consta en el Acta No. 262.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. 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) y mensajes multimedia (MMS) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles.

ARTICULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente resolución aplica a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos, 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.

ARTICULO 3. DEFINICIONES. Las siguientes definiciones son adoptadas para los efectos de la aplicación e interpretación de la presente resolución:

- 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) y mensajes multimedia (MMS).
- 3.2 **Integrador Tecnológico:** Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.
- 3.3 **Mensaje:** Significa un SMS, MMS y/o WAP.
- 3.4 **MMS (*Multimedia Message Service*) ó mensaje multimedia:** Mensaje cuyo contenido puede ser tanto texto, como imágenes, sonidos o videos, y que es enviado desde y/o hacia una terminal móvil.
- 3.5 **Proveedor de Aplicaciones:** Es la persona natural o jurídica que proporciona o suministra servicios de aplicación.
- 3.6 **Proveedor de Contenidos:** Es la persona natural o jurídica que genera contenido.
- 3.7 **Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA):** Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquéllos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido.
- 3.8 **Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST):** Persona jurídica responsable de la operación de redes y/o de la provisión de servicios de telecomunicaciones a terceros. En consecuencia, todos aquéllos proveedores habilitados bajo regímenes legales previos a la Ley 1341 de 2009 se consideran cobijados por la presente definición.
- 3.9 **Registro de Números Excluidos (RNE):** Inscripción de números de usuarios móviles que han solicitado evitar la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y/o mensajes multimedia (MMS), con fines publicitarios o comerciales.
- 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.

- 3.11 **SMS (Short Message Service) o mensaje corto de texto:** Mensaje corto de texto de hasta 140 octetos, que es enviado desde y/o hacia un terminal móvil.
- 3.12 **Servicios de contenidos y aplicaciones de tarifa con prima:** Contenidos y aplicaciones cuya prestación implica la utilización de elementos de redes o infraestructura de un PRST y que suponen para el usuario el pago de una prima a la tarifa del servicio de telecomunicaciones.

TITULO 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

ARTICULO 4. 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 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 Establecer condiciones de remuneración a costos eficientes por el acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones.
- 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 cinco (5) días hábiles, en caso de tratarse de un nuevo código solicitado por un PCA o integrador tecnológico ya conectado a las redes y sistemas del PRST, o quince (15) días hábiles, en caso que el PCA o Integrador que solicita el nuevo código no esté conectado a las redes y sistemas del PRST. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PCA por la activación de los códigos cortos en sus redes.
- 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) y/o mensajes multimedia (MMS) 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.

ARTICULO 5. 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 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 PSRT las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretender activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2 y 4.10 del artículo 4 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) y/o mensajes multimedia (MMS) 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.

ARTICULO 6. CLÁUSULAS PROHIBIDAS. En los contratos o acuerdos que se celebren entre PRST y PCA no pueden incluirse cláusulas que:

- 6.1 Excluyan o limiten la responsabilidad de los PRST y los PCA para la prestación de los servicios de acuerdo con la normatividad vigente y, en especial, de conformidad con el régimen de protección de los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones.
- 6.2 Obliguen al PCA a recurrir al PRST o a otra persona determinada para adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del contrato, o limiten su libertad para elegir el(os) PRST que le preste(n) el acceso, u obliguen a comprar, adquirir o mantener disponibles más de los bienes o servicios que el PCA necesite.
- 6.3 Den a los PRST la facultad de unilateralmente terminar 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.
- 6.4 Impongan al PCA una renuncia anticipada a cualquiera de los derechos que el contrato, la regulación o la Ley le conceden.
- 6.5 Impidan a los PCA ejercer control sobre los precios de sus servicios.

En todo caso, de acuerdo con lo anterior, si alguna de estas cláusulas se prevé en el acuerdo o contrato o cualquier otro documento que deban suscribir los PRST y los PCA, éstas no surtirán efectos jurídicos y se tendrán por no escritas.

TITULO III

REGISTRO DE PROVEEDORES DE CONTENIDOS Y APLICACIONES E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS (RPCAI)

ARTICULO 7. OBLIGACIÓN DE REGISTRO. Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/MMS 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.

ARTICULO 8. ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO. Es responsabilidad y obligación de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores tecnológicos mantener constantemente actualizada la información en el Registro.

Cualquier PCA registrado que deje de proveer servicios de contenidos y aplicaciones podrá darse de baja en dicho registro, sin perjuicio de que la CRC conserve los datos para el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 9. REGISTRO DE PCA E INTEGRADOS TECNOLÓGICOS. Los PCA y los integradores tecnológicos al momento de inscribirse en el RPCAI deberán suministrar la siguiente información a la CRC:

Datos del PCA o Integrador Tecnológico
Tipo de agente: PCA y/o Integrador
Razón social:
Documento de identificación:
Nombre Comercial:
Dirección:
Teléfono:
Correo electrónico:
Medios de atención al cliente: (página web, correo electrónico, línea gratuita, chat, redes sociales, etc.)

Respecto de la representación legal del PCA o el integrador tecnológico deberán suministrar la siguiente información:

Detalle del representante legal
Nombre y Apellido:
Documento de identificación:
Teléfono:
Correo electrónico:

Como soporte del registro, cuando el solicitante sea una persona natural deberá aportarse copia del documento de identidad, y en caso de tratarse de un persona jurídica el certificado de existencia y representación legal, o el documento que haga sus veces cuando el solicitante sea una persona jurídica extranjera. En tales documentos debe constar la información que se registra respecto de la representación legal.

TITULO IV

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

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.

ARTICULO 11. ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN Y RPCAI. Para la solicitud de numeración de códigos cortos los PCA deben haberse inscrito previamente en el RPCAI.

ARTICULO 12. COSTOS DE LA GESTIÓN Y ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. La numeración gestionada y asignada por la CRC, no generará costo para los proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos y, por lo tanto, éstos no podrán cobrar remuneración alguna por la utilización de este recurso a los usuarios.

ARTICULO 13. SOLICITUD DE CODIGOS CORTOS. Para la solicitud de códigos cortos, los PCA y los integradores tecnológicos deberán suministrar la información que se indica en el siguiente formato, a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC.

Detalle del servicio	
Código(s) solicitado(s)	
Modalidad de servicio	Escogencia según clasificación (Escogencia)
Integrador tecnológico	Seleccionado o digitado (si lo usa)
Descripción del servicio	Digitado
Justificación del requerimiento	Digitado
Observaciones	Digitado

Una vez efectuada la solicitud de numeración, la CRC verificará la disponibilidad de los códigos solicitados y la información suministrada incluyendo la justificación del interesado respecto del requerimiento de códigos cortos.

Cumplido el trámite de la solicitud por parte del interesado, la CRC emitirá el respectivo acto administrativo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de solicitud.

Si de acuerdo con la descripción del servicio previsto, el mismo corresponda a una modalidad combinada de códigos, esto es, que pueda ser clasificado en más de una modalidad, la asignación del respectivo código por la CRC se determinará según los siguientes criterios:

- 13.1 De manera prevalente se asignará la estructura de código bajo la modalidad de servicios exclusivamente para adultos, en caso de combinación de ésta modalidad con cualquier otra.
- 13.2 Se asignará la estructura de códigos bajo la modalidad de suscripción, en caso de combinación de esta con cualquier otra modalidad, excepto contenido para adultos, de acuerdo con el criterio anterior.

ARTICULO 14. OBLIGACIÓN DE USO DE LOS CÓDIGOS CORTOS. Los asignatarios de códigos cortos tendrán un plazo para su implementación de tres (3) meses contados a partir de la fecha del acto mediante el cual se asigna el respectivo código. Se considera como implementación, el lanzamiento del servicio relacionado al código corto.

El asignatario de un código corto podrá aportar información para justificar demoras en el lanzamiento del servicio, caso en el cual la CRC podrá prorrogar el plazo límite para el uso del mismo hasta por un (1) mes adicional.

ARTICULO 15. MECANISMO DE ASIGNACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. La asignación de códigos cortos se efectuará respetando el orden de recibo de solicitudes, para lo cual la CRC asignará los códigos cortos según el orden de llegada de las mismas, considerando para ello la necesidad que del recurso numérico justifique el interesado.

ARTICULO 16. RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. La CRC podrá recuperar los códigos cortos asignados, cuando el asignatario incumpla con los criterios de uso eficiente del recurso, o incurra en alguna de las causales de recuperación previstas en la presente resolución.

ARTICULO 17. CRITERIOS DE USO DE LOS CÓDIGOS CORTOS. Son criterios de uso eficiente del recurso:

- 17.1 Los códigos cortos asignados deben ser implementados por los asignatarios de los mismos dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.
- 17.2 Los códigos cortos asignados deben utilizarse para los fines especificados en la respectiva resolución de asignación.

ARTICULO 18. CAUSALES DE RECUPERACION DE DE CÓDIGOS CORTOS. Son causales de recuperación de códigos cortos las siguientes:

- 18.1 Cuando los códigos cortos presentan un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.
- 18.2 Cuando los códigos cortos no han sido implementados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la asignación.

- 18.3 Cuando el agente asignatario ya no utiliza o no necesita los recursos de numeración.
- 18.4 Cuando existan razones de interés general y/o seguridad nacional.
- 18.5 Cuando la CRC modifique una clase de numeración asociada a un determinado conjunto de bloques de códigos cortos.
- 18.6 Cuando se determine que el agente asignatario requiere menos códigos cortos que los asignados.

ARTICULO 19. PERIODO DE CUARENTENA DE LOS CÓDIGOS CORTOS RECUPERADOS. Posteriormente a la recuperación de un código corto, el mismo permanecerá en reserva por un periodo mínimo de seis (6) meses. Vencido este plazo el número podrá ser asignado conforme a las reglas de la presente resolución.

ARTICULO 20. ESTADOS DE LA NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS. Los estados en los cuales se podrán encontrar los códigos cortos serán los siguientes:

- 20.1 Disponible: Cuando un código corto se encuentra disponible para su asignación.
- 20.2 Asignado: Cuando la solicitud de asignación ha sido confirmada por la CRC, aunque el código no se haya implementado aún.
- 20.3 Preasignado: Cuando la solicitud de asignación ha cumplido con todos los requisitos exigidos, en tanto se concluye el trámite de asignación.
- 20.4 Reservado: Cuando un código se encuentra no disponible temporalmente para asignación, ya sea porque la CRC ha determinado su cancelación, cuando ha entrado en período de cuarentena por terminación de uso y devolución a la CRC, o cuando así lo haya determinado la CRC para futuras ampliaciones, o durante la transición, cuando haya sido reportado en uso.

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:

- 21.1 Modalidad de compra (única vez versus suscripción).
- 21.2 Tipo de servicio (concursos masivos, votaciones).
- 21.3 Contenido específico (por ejemplo, adultos).
- 21.4 Costo del servicio (gratuito versus pagos).

ARTICULO 22. ESTRUCTURA Y CLASIFICACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA LA PRESTACIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES. Los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones se efectuará conforme a 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 a 9	5 cifras	Modalidad de compra por única vez
27ABC		Expansión a 6 cifras	
29ABCD			
35ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	Modalidad de compra por suscripción
37ABC		Expansión a 6 cifras	
39ABCD			
55ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	Servicios masivos
57ABC		Expansión a 6 cifras	
59ABCD			
85ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	Gratuito para el usuario
87ABC		Expansión a 6 cifras	
89ABCD			

95ABC	A, B, C, D = de 0 a 9	5 cifras	Servicios exclusivos para adultos
97ABC			
99ABCD		Expansión a 6 cifras	

PARÁGRAFO. 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.

ARTICULO 23. PROCESO DE TRANSICIÓN PARA LA NUMERACIÓN. Para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS, durante un período de seis (6) meses contado a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, se utilizará en paralelo la estructura de numeración establecida en la presente resolución con la que se venía utilizando antes de su entrada en vigencia, conforme a las reglas de este artículo, permitiendo una migración pausada de todos los códigos a la nueva estructura.

Cuando en un servicio se implemente la nueva estructura, inmediatamente se interrumpirá la comunicación del usuario con el código anterior, para ese o cualquier otro servicio, durante el período de transición. No obstante, para posibilitar una mejor adopción de la estructura de numeración por parte de los usuarios, ante una comunicación del usuario al código primitivo, quien provea el servicio de contenidos y aplicaciones deberá devolver un mensaje corto de texto indicando el nuevo código corto correspondiente.

Para efectos de implementar este proceso de transición para la numeración de códigos cortos, los PRST deberán reportar dentro de los quince (15) días calendarios siguientes a la entrada en vigencia de la presente resolución, los códigos actualmente en uso, indicando el proveedor de contenidos y aplicaciones que explota dicho código.

Dichos códigos cortos estarán en estado "Reservado" durante el período de transición con el fin de que no puedan ser asignados a otro agente que lo solicite, en los términos del numeral 20.4 del artículo 20 de la presente resolución.

Una vez agotado el plazo para reportar los códigos cortos actualmente en uso, la CRC consolidará la información recibida dentro de los quince (15) días calendarios siguientes. Vencido este plazo, la CRC podrá asignar los códigos en estado Disponible y aquellos códigos que se encuentren en estado Reservado. En este último caso, sólo podrán ser asignados aquellos códigos cuyo solicitante corresponda con el PCA o Integrador Tecnológico que lo está usando al momento del registro inicial, siempre que el código correspondiente coincida con la estructura y clasificación de numeración definidas en la presente Resolución. En caso de concurrir dos solicitudes en la misma situación para la asignación de los nuevos códigos cortos, prevalecerá la primera solicitud en el tiempo.

Finalizado el plazo de seis (6) meses para la adecuada implementación del plan de numeración para la prestación de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS, los números que no estén adecuados a la estructura y clasificación de numeración señalada en el artículo 22 de la presente resolución y a los procedimientos de asignación de los mismos, no podrán continuar siendo utilizados y permanecerán en estado Reservado por un periodo mínimo de seis (6) meses en los términos previstos en el artículo 19ARTICULO 19 de la presente Resolución.

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 pueda 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.

**TITULO V
REPORTES DE INFORMACIÓN**

ARTICULO 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:

1	2	3	4
Código Corto	Nombre/Razón social	Documento de identificación	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) y mensajes multimedia (MMS).

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."

ARTICULO 26. REPORTES DE INFORMACIÓN A CARGO DE LOS PRST. Modificar la Resolución CRC 3496 de 2011, adicionando el siguiente Formato:

"FORMATO 33. REPORTE DE TRÁFICO POR CODIGO CORTO

Periodicidad: Trimestral

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.

1	2					
Código Corto	Tráfico MT cursado			Tráfico MO cursado		
	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 1	Mes 2	Mes 3

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) y mensajes multimedia (MMS).

2. Tráfico cursado: Número de mensajes (SMS/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).

3. Mes: Corresponde al mes sobre el cual se presenta el respectivo reporte de información."

TITULO VI
DISPOSICIONES RELATIVAS A LA PROVISIÓN DE CONTENIDOS Y APLICACIONES A TRAVÉS DE SMS/MMS

ARTICULO 27. Modificar el inciso primero del numeral 103.3 y los numerales 103.3.3 y 103.3.5 del artículo 103 de la Resolución CRC 3066 de 2011, por lo tanto dicho artículo quedará así:

"ARTÍCULO 103. ENVÍO DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS) Y/O MENSAJES MULTIMEDIA (MMS) CON FINES COMERCIALES Y/O PUBLICITARIOS. El envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, a los que hace referencia el presente artículo, se sujetará a las siguientes reglas:

103.1. Los proveedores servicios de comunicaciones que ofrezcan a sus usuarios mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, de contenido pornográfico o para adultos, únicamente podrán enviarlos a aquéllos usuarios mayores de edad que hayan solicitado expresamente la remisión de este tipo de mensajes, aún 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-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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 del proveedores de redes y servicios de comunicaciones utilizadas para enviar mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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, indicando si la prohibición incluye la totalidad de dichos mensajes o relacionando los códigos cortos que desea excluir.

Este registro es una alternativa adicional a los mecanismos que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones 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 aquél 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 y evitar la recepción de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS desde los códigos cortos que los usuarios 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 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.

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-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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 éste 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, 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.

PARÁGRAFO 1: Los mensajes cortos de texto -SMS- y/o mensajes multimedia -MMS-, con fines comerciales y/o publicitarios, así como aquéllos a los que hace referencia el numeral 4º 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-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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 2: Todos los proveedores servicios de comunicaciones deberán dar trámite a las solicitudes de los usuarios tendientes a restringir la recepción de mensajes cortos de texto o de los mensajes multimedia, no solicitados, comúnmente conocidos como SPAM (por su sigla en inglés).

PARÁGRAFO 3: Los proveedores de servicios de comunicaciones que ofrezcan el envío de mensajes cortos de texto -SMS-, y/o mensajes multimedia -MMS-, 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-, y/o mensajes multimedia -MMS-."

ARTICULO 28. Modificar el artículo 56 de Resolución CRC 3066 de 2011, el cual quedará así:

"ARTÍCULO 56. FACTURACIÓN DETALLADA. Los proveedores de servicios de comunicaciones, deben detallar en la factura al usuario la siguiente información: Fecha y hora de la llamada, número marcado, duración o número de unidades consumidas y valor total de la llamada.

Así mismo, los proveedores de servicios de telefonía fija que cobren por su componente por distancia, deben incluir la ciudad de destino de la llamada.

Cuando se ofrezcan servicios de comunicaciones que utilicen el servicio de telefonía fija como servicio soporte, con una tarifa por consumo adicional a la tarifa local, las tarifas de los servicios de comunicaciones involucrados podrán ser independientes, debiéndose informar al usuario el tipo de servicio prestado y su consumo.

En relación con las facturas de los usuarios corporativos, distintos a los señalados en el párrafo del artículo 1º de la presente resolución, los proveedores pueden entregar el detalle de la factura en medio magnético o mediante la opción de consulta en su página Web. No

obstante, si el usuario corporativo la solicita por medio físico, se generará a su cargo un costo más utilidad razonable.

La facturación de los servicios en los cuales se cobra tarifa con prima y, en general, de venta de contenidos, debe efectuarse de manera separada o separable a la factura del servicio de comunicaciones contratado. La factura no podrá incluir cobros por concepto de provisión de contenidos y aplicaciones que no hayan sido efectivamente prestados al usuario, o aquéllos que no cuenten con consentimiento previo de éste. El proveedor debe otorgar la posibilidad de efectuar el pago de los cobros de manera independiente, de tal forma que no se sujete el pago del servicio contratado al pago de los servicios de tarifa con prima y en general de contenidos. En todo caso, en la factura se debe discriminar para cada llamada o servicio, la clase de servicio prestado, la fecha, la hora, el nombre del prestador del servicio de tarifa con prima, el número 90-XXXXXXX o el código corto utilizado, la duración de la llamada (cuando aplique) y el valor a pagar.

La información referida en el inciso anterior debe discriminarse cuando se facturen llamadas a números con estructura 1XY que impliquen un costo mayor a la tarifa local.

Al facturar servicios empaquetados, los proveedores de comunicaciones deben detallar los consumos de cada uno de los servicios de comunicaciones prestados, sin necesidad de discriminar los valores asociados a cada unidad consumida.

PARÁGRAFO: En caso de que uno o varios de los servicios de los que trata este artículo se ofrezcan bajo la modalidad de tarifa plana o consumo ilimitado, las llamadas por concepto de dicho servicio no deberán discriminarse de manera detallada."

ARTICULO 29. DEBER DE INFORMACION. 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 o correo electrónico).

ARTICULO 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 solicitada por los usuarios ó previa la renovación de un servicio de 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.
- 30.2 Naturaleza del servicio a proporcionar: El tipo o la naturaleza del servicio que está solicitando.
- 30.3 Procedimiento o formas para darse de baja, para el caso de servicios de suscripción.
- 30.4 Datos de contacto. El nombre y datos de contacto del proveedor de contenidos y aplicaciones.

Los proveedores de contenidos y aplicaciones proporcionarán al usuario la información anterior en forma totalmente gratuita, mediante uno ó más mensajes cortos de texto, previo al suministro de la prestación solicitada.

ARTICULO 31. CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO. Posterior al envío de la información especificada en el artículo anterior y previamente a la provisión de contenidos y aplicaciones a través del envío de SMS/MMS de un servicio de suscripción, los PCA deberán enviar a los usuarios una invitación a confirmar la aceptación del servicio a través de un mensaje corto de texto o a través de cualquier otro medio dispuesto por el PCA para tal fin. Dicha invitación deberá incluir el siguiente texto: "Esta es una invitación para la provisión del servicio XX. Si desea suscribirse al mismo, responda con la palabra ACEPTO. Esto implica la aceptación de las condiciones previamente informadas, incluyendo el precio".

La confirmación de la aceptación del servicio deberá 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 confirmación del usuario se entenderá como una renuncia a recibir el servicio solicitado, y podrá ser considerado como equivalente a la emisión de un mensaje de rechazo.

ARTICULO 32. MANIFESTACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL USUARIO DE CONTRATAR EL SERVICIO. Con carácter general, será válida la manifestación de la voluntad del usuario de contratar el servicio, confirmada a través de mensaje remitido desde su propio número de teléfono móvil. No obstante, el servicio podrá ser contratado a través de otras vías siempre que quede garantizado lo siguiente:

32.1 La autenticación del número de teléfono móvil que invoca el servicio.

32.2 La manifestación del consentimiento del usuario conforme se regula en este capítulo.

ARTICULO 33. 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 proveedores de contenidos y aplicaciones podrán intentar el reenvío de dicho servicio. En caso de que el contenido o aplicación no pueda ser provista al usuario, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá reembolsar el monto abonado por el usuario, en caso de que éste hubiese sido cobrado.

El reenvío de mensajes sólo podrá realizarse durante un (1) día, todas las veces que se estime necesario.

Será responsabilidad del PRST enviar una notificación de confirmación al PCA de la recepción o no del contenido o aplicación en la terminal móvil del usuario final.

En caso de no poder procesar la solicitud de un usuario, el proveedor de contenidos y aplicaciones deberá enviarle un mensaje notificando dicha imposibilidad en la prestación del servicio solicitado.

ARTICULO 34. FACTURACIÓN. Los PCA deberán 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.

Igualmente, los PCA deberán abstenerse de cobrar por un mismo servicio más de una vez, aunque el mismo requiera del envío de más de un mensaje. En consecuencia, deberán cobrar por el servicio una única vez, independientemente de la cantidad de mensajes involucrados en la provisión de los contenidos y aplicaciones solicitados por el usuario.

En ningún caso, los PCA podrán establecer a los usuarios períodos de permanencia mínima en la provisión de contenidos y aplicaciones.

ARTICULO 35. 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:

1. 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.
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 un 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, ó 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.

ARTICULO 36. 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.
2. La palabra clave "**SERVICIO_BAJA**", en donde "SERVICIO" hace referencia a un servicio de contenidos y aplicaciones en particular, cancelará únicamente la suscripción de ese determinado servicio.
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 aquéllos 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 dar de baja el código completo. En consecuencia, no es obligatorio que el proveedor de contenidos y aplicaciones de baja al usuario de todos los servicios contratados bajo ese código corto.

ARTICULO 37. SOLICITUD DE BAJA DE UN SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN. El usuario deberá contar con varios medios para solicitar la baja de un servicio de suscripción, entre ellos el envío de mensajes con la palabra clave "BAJA" como se describió en el artículo anterior, o a través de la página Web del PCA o el envío de correo electrónico.

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

TITULO VII DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 38. 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.

ARTICULO 39. DEROGATORIAS Y VIGENCIA. La presente resolución modifica los artículos 56º y 103º 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.

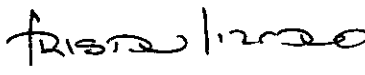
Dada en Bogotá D.C. a los

05 DIC 2011

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



DIEGO MOLANO VEGA
Presidente



CRISTHIAN LIZCANO ORTÍZ
Director Ejecutivo

C.C. Acta 793 17/11/2011

S.C. Acta 262 02/12/2011

Proyecto 8000-2-4

ICF/MPT/MAD/DAB/MFH/CXB