



RESOLUCIÓN No. **6020** DE 2020

*"Por la cual se aprueba el contenido de la Oferta Básica de Interconexión –OBI- a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y se fijan las condiciones para el acceso y la interconexión"*

## **EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de las facultades conferidas en los numerales 3, 10 y 19 del artículo 22, así como en el artículo 51 de la ley 1341 de 2009, el literal h) del artículo 1º de la Resolución CRC 5928 de 2020, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1 ANTECEDENTES**

El artículo 51 de ley 1341 de 2009 impone a los Proveedores de Redes y Servicios de telecomunicaciones – PRST, de un lado, poner a disposición del público para su respectiva consulta la Oferta Básica de Interconexión – OBI- que regirá la totalidad de las condiciones en que operará el acceso y/o interconexión y, del otro, mantener dicha oferta debidamente actualizada conforme la normativa aplicable.

Cabe anotar que la OBI, en los términos previstos en la normativa en mención, se constituye en una de las fuentes de las que emanan las condiciones de acceso y/o interconexión, toda vez que con su simple aceptación resultan definidas las reglas tanto para el acceso como para la interconexión de las redes, lo cual, aparte de perfeccionar el negocio jurídico entre las partes, dinamiza el mercado de las telecomunicaciones al permitir la entrada de nuevos agentes a los diferentes mercados.

Así las cosas, es preciso indicar que una vez la OBI sea aprobada por la CRC se constituye en la base para el inicio del trámite de negociación directa teniendo en cuenta sus efectos vinculantes para los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - PRST, y en caso de no aceptarse de manera pura y simple por parte del solicitante, la CRC impondrá las servidumbres de acceso, uso e interconexión provisional, o fijará las condiciones provisionales de acceso, uso e interconexión.

Por su parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1.6.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los PRST asignatarios directos de numeración de acuerdo con el Plan Nacional de Numeración, aquellos que provean interconexión a otros PRST, y aquellos que dispongan de instalaciones esenciales de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.1.5.2 del capítulo 1 del título IV de la resolución en comento, deberán contar con una Oferta Básica de Interconexión.

En virtud del literal h) del artículo 1 de la Resolución CRC 5928 de 2020, fue delegada en el Director Ejecutivo de la CRC, previa aprobación del Comité de Comisionados de la Entidad, la

expedición de todos los actos administrativos que sean de trámite o definitivos para aprobar y/o fijar de oficio las condiciones de acceso, uso e interconexión de las Ofertas Básicas de Interconexión -OBI- de los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones.

En este orden de ideas, y debido a la petición presentada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, el 21 de mayo de 2019 mediante comunicación de radicado 2019803654 en la cual solicita la aprobación de la OBI presentada por primera vez bajo el rol de Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones - PRST, teniendo en cuenta la operación de su red de telefonía fija con cobertura en Bogotá D.C. y con dos (2) nodos de interconexión ubicados en Chía y Bogotá D.C. respectivamente, se hizo necesario llevar a cabo el proceso de revisión y aprobación de la misma.

En virtud de dicho proceso, la CRC solicitó complementación de información el día 30 de agosto de 2019 mediante comunicación de radicado interno 2019200873, la cual fue atendida por el proveedor el 3 de septiembre de 2019 mediante el correo electrónico [obi.ley1341@crcom.gov.co](mailto:obi.ley1341@crcom.gov.co), con lo cual se procedió a revisar la nueva información. Como resultado de dicha actividad, se generó un nuevo requerimiento el 29 de mayo de 2020 mediante comunicación de radicado de salida 2020510846, el cual fue efectivamente complementado a través del mismo correo electrónico por el proveedor el día 10 de junio de 2020.

## **2 COMPETENCIA DE LA CRC**

El artículo 51 de la Ley 1341 de 2009, en concordancia con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución CAN 432 de 2000, contempla a cargo de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones la obligación de poner su oferta básica de interconexión actualizada a disposición del público, imponiendo por tanto a la CRC, en su calidad de autoridad de regulación de las telecomunicaciones, la obligación de llevar a cabo la respectiva revisión y aprobación de dicha oferta que, para tales efectos, deberá ser registrada por los PRST ante esta Entidad.

Así las cosas, en ejercicio de las competencias asignadas tanto por la normativa supranacional como la legislación interna, la CRC inició el proceso de revisión y aprobación del contenido de la OBI en observancia de lo previsto en la regulación actualmente aplicable, en especial lo dispuesto en el TÍTULO IV de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para efectos de lo anterior, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 16 de la Resolución 432 de 2000<sup>1</sup> de la CAN, esta Comisión estableció un formato de registro en el Sistema de Información Unificado del Sector de las Telecomunicaciones –SIUST- como mecanismo para verificar si el contenido de la OBI puesta a su consideración atiende a los presupuestos legales y regulatorios aplicables, el cual fue enunciado y descrito en la Circular CRC 094 de 2011.

En este orden de ideas, debe decirse que la aprobación de las condiciones reportadas por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones en la OBI que resulten contradictorias a la ley y a la regulación, deberán ser redefinidas por esta Comisión en virtud de lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, según el cual corresponde a la CRC "(...) *fijar de oficio o a solicitud de parte las condiciones de acceso, uso e interconexión. (...)*".

Es claro además que, bajo la previsión normativa antes transcrita, la CRC no podría llevar a cabo la aprobación de manera parcial del contenido de las OBIs ya que, en razón a lo establecido en la misma Ley 1341 de 2009, dichas ofertas deben contener la totalidad de los elementos necesarios para que con su simple aceptación se genere un acuerdo de acceso, uso e interconexión.

---

<sup>1</sup>Resolución CAN 432 de 2000. Inciso 2° del artículo 16. "*Las Autoridades de Telecomunicaciones competentes podrán establecer los mecanismos idóneos para la verificación del cumplimiento de las condiciones establecidas por las mismas*".

### **3 CONTENIDO DE LA OBI**

Como bien se dispuso de manera expresa, tanto en el formato elaborado por la Comisión<sup>2</sup> como en la Circular CRC 94 de 2011, el contenido de la OBI objeto de aprobación por parte de la CRC se encuentra sujeto a los parámetros dispuestos en la mencionada circular, siendo además claro que dicho formato delimita la información que será objeto de revisión.

En consecuencia, a la CRC le corresponde realizar una revisión detallada de cada uno de los puntos sobre los cuales se pronuncia específicamente la oferta, pues frente a la inclusión en la OBI de elementos o servicios adicionales a los contemplados en la regulación sin el respectivo análisis y justificación, los mismos no serán aprobados.

En línea con lo anterior, si existe algún punto de la oferta puesta a consideración de la CRC por parte de **HABLAME**<sup>3</sup> sobre el cual la Comisión no se pronuncie, no se podrá entender que ha sido aprobado y en consecuencia no tendría un soporte válido para su aplicación a terceros.

#### **3.1 Condiciones aceptadas por la CRC en los términos previstos por HABLAME.**

De conformidad con lo antes expuesto, esta Comisión acepta en los términos presentados por **HABLAME** la OBI final registrada ante la CRC a través del correo electrónico remitido el 10 de junio de 2020 a la dirección de correo electrónico [obi.ley1341@crcom.gov.co](mailto:obi.ley1341@crcom.gov.co), por estar conforme con lo dispuesto en la regulación general vigente en lo que corresponde específicamente a los siguientes aspectos:

##### **3.1.1 Parte General**

1. Descripción de la(s) red(es) de telecomunicaciones y/o de los recursos susceptibles de acceso por parte de otro proveedor.
2. Identificación de recursos físicos y lógicos sobre los que recae el acceso y/o la interconexión:<sup>4</sup>
  - a) La facturación, distribución y recaudo, así como toda aquella información necesaria para poder facturar y cobrar a los usuarios.
  - b) El espacio físico, y servicios adicionales para la colocación de equipos y elementos necesarios para el acceso y/o la interconexión.
  - c) Instalaciones esenciales para efectos de la Interconexión.
3. Cronograma de actividades necesarias para habilitar el acceso y/o la interconexión.
4. Plazo sugerido del acuerdo.
5. Instrumentos que contengan las garantías para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo<sup>5</sup>.

##### **3.1.2 Aspectos Financieros<sup>6</sup>**

1. Descripción de procedimientos, responsables y plazos para el intercambio de cuentas, aprobación y pago de las mismas.
  - a) Día máximo dentro del mes siguiente al período de consumo a facturar, en el que debe entregarse la información para la facturación.
  - b) Medio de envío de información para la facturación.
  - c) Número máximo de días hábiles, posteriores a la fecha de finalización del proceso de facturación mensual, para la remisión del informe de facturación.

<sup>2</sup> El cual podrá ser descargado del siguiente link: <https://www.sjust.gov.co/sjust/inicio/FormatoOBIV4.0.xlsx>

<sup>3</sup> Al respecto, resulta pertinente mencionar que a la luz de la OBI remitida por **HABLAME**, dicho proveedor presta solamente el servicio de telefonía IP provisto mediante una red fija.

<sup>4</sup> Las cabezas de cable submarino y la Base de Datos Administrativa- BDA requerida para el enrutamiento de las comunicaciones en un ambiente de portabilidad numérica, no son recursos que, en virtud de los servicios que ofrece el proveedor **HABLAME**, deban ser ofrecidos, por lo que se aprobará la OBI sin la inclusión de estos.

<sup>5</sup> Vale la pena resaltar que **HABLAME** no contemplo la necesidad de presentar garantías para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del acuerdo, y en ese sentido se aprueba de la manera presentada.

<sup>6</sup> Teniendo en cuenta que el proveedor no ofrece instalaciones no esenciales, se aprobará la OBI sin realizar análisis del aspecto "remuneración por utilización e instalaciones no esenciales ofertadas".

- d) Número máximo de días hábiles, posteriores a la fecha de envío de la información para la facturación, para alegar inconsistencias en la misma.
  - e) Número máximo de días hábiles, posteriores a la fecha de envío de la información para la facturación, para solucionar diferencias en la información remitida para la facturación.
  - f) Instancia para resolver diferencias en la información.
  - g) Procedimiento de recaudo de las sumas facturadas.
  - h) Número máximo de días calendario, posteriores a la fecha de recaudo, para transferir los valores recaudados.
  - i) Forma de transferencia de valores recaudados.
  - j) Manejo de cartera no recuperada
  - k) Número máximo de días calendario para el pago de servicios.
  - l) Forma de pago de los servicios.
2. Cargos de acceso a la red indicando los sistemas de medición y las bases para la liquidación de los mismos.
  3. Remuneración por concepto de instalaciones no esenciales requeridas para el acceso y/o la interconexión.

### **3.1.3 Aspectos Técnicos**

- **Acceso**

1. Unidades o capacidades que se ofrecen en cada recurso identificado como instalación esencial a efectos del acceso, según su naturaleza.
2. Características del elemento.
3. Especificaciones técnicas de las interfaces abiertas físicas y/o lógicas del recurso ofrecido.

- **Interconexión**

1. Identificación de Nodos de Interconexión indicando características técnicas, ubicación geográfica, zona de cobertura<sup>7</sup>:
  - a) Cantidad nodos interconexión
  - b) Cobertura nodos de interconexión
2. Especificaciones técnicas de las interfaces de los equipos que conforman los nodos de interconexión
  - a) Unidades ofrecidas
  - b) Capacidades ofrecidas
3. Diagrama de Interconexión

### **3.2 Condiciones fijadas por la CRC**

Los siguientes aspectos no se aprueban en los términos presentados por **HABLAME**, de tal manera que, en ejercicio de la competencia para fijar condiciones de acceso e interconexión de manera oficiosa, la CRC procede a fijarlos de la siguiente manera:

#### **3.2.1 Aspectos generales**

##### **3.2.1.1 Identificación de recursos físicos y lógicos sobre los que recae el acceso y/o la interconexión**

###### **3.2.1.1.1 Los sistemas de apoyo operacional necesarios para facilitar, gestionar y mantener las comunicaciones.**

---

<sup>7</sup> Se aprueban bajo el entendido que, como se muestra en el diagrama de interconexión presentado, se trata únicamente de 2 nodos de interconexión denominados TYFA01 y HABCASTELLANA\_01, solo que en la misma ubicación geográfica del nodo TYFA01 se alojan dos equipos (SONUS GXP4010 y Huawei Metro 1000).

Realizada la revisión de la OBI de **HABLAME**, no se aprecia que el proveedor haya incluido el suministro de la instalación esencial referente a los sistemas de apoyo operacional para facilitar, gestionar y mantener las comunicaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, siendo este un elemento necesario para lograr una interconexión, y atendiendo a que tanto la ley como la regulación han dispuesto que las condiciones de acceso, uso e interconexión contenidas en la OBI deben estar definidas de tal manera que se incluyan todos los elementos necesarios para la correcta operatividad de las redes respectivas, la OBI de **HABLAME** deberá incluir la provisión de los sistemas de apoyo operacional (OSS por sus siglas en inglés) necesarios para soportar procesos tales como gestión de inventario de red, aprovisionamiento de redes y servicios, gestión de configuración de red y gestión de fallas que resulten necesarios para facilitar gestionar y mantener las comunicaciones.

**3.2.1.1.2 Los elementos de infraestructura civil que pueden ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando sea factible técnica y económicamente, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general.**

En relación con los elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, siempre y cuando sea factible técnica y económicamente, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general, vale la pena resaltar que dichos elementos son contemplados por la regulación como instalaciones esenciales y **HABLAME** no contempla su provisión en la oferta.

Ahora bien, en relación con la provisión de dichas instalaciones esenciales, la CRC estableció en el artículo 4.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 la obligación de todos los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones de permitir a otros PRST la utilización de los postes y ductos que hacen parte de su infraestructura civil, y adicionalmente estableció en los artículos 4.10.3.1 y 4.10.3.2 de la misma resolución la metodología de contraprestación económica y los topes tarifarios para ellos.

En ese orden de ideas, **HABLAME** debe proveer los elementos de infraestructura civil que puedan ser usados por ambas partes al mismo tiempo, tales como derechos de vía, ductos, postes, torres, energía e instalaciones físicas en general, a los proveedores que los requieran en los términos establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, lo cual implica que la fijación de la remuneración por el uso de los mismos deba seguir lo establecido en los artículos 4.10.3.1 y 4.10.3.2 de la citada resolución.

**3.2.1.2 Procedimiento para revisar el acuerdo de acceso y/o interconexión, y los Mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión.**

Una vez revisado el formato de OBI presentado por **HABLAME**, encuentra esta Entidad que en lo correspondiente al procedimiento para la revisión del acuerdo de acceso y/o interconexión, el proveedor estableció cinco (5) actividades puntuales, pero no indica un plazo máximo definido para llegar a un acuerdo.

Teniendo en cuenta lo anterior, con el objeto de dar precisión y claridad a la oferta que deberá publicar **HABLAME**, se realizarán algunas consideraciones que también resultan extensibles en lo que respecta a los mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión que deberán contemplarse en la OBI.

Debe tenerse en cuenta que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 9º del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, ningún acuerdo entre proveedores puede menoscabar, limitar o afectar la facultad de intervención regulatoria y de solución de controversias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, lo cual implica que las partes en cualquier circunstancia pueden solicitar la intervención de la CRC dentro del marco de sus competencias legales y previo el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad establecidos para tal fin por la ley.

Esto es, dentro del procedimiento para revisar el acuerdo de acceso y/o interconexión, si pasados treinta (30) días desde el recibo de la solicitud inicial de revisión no se llega a un acuerdo, las partes podrán acudir a la CRC; en otras palabras, en los mecanismos para la resolución de

controversias relacionadas con el acceso y la interconexión, las partes pueden acudir a la CRC una vez se agote el mencionado plazo de negociación directa de treinta (30) días. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la mencionada Ley.

Así las cosas, en la OBI que **HABLAME** publicará debe quedar expresamente señalado, tanto en el procedimiento para revisar el acuerdo de acceso y/o interconexión como en los mecanismos para la resolución de controversias relacionadas con el acceso y la interconexión, que basta con que se haya agotado el término establecido en el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009 para que cualquiera de los proveedores, en cualquier tiempo, con el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad contemplados en el mismo artículo, acuda a la Comisión de Regulación de Comunicaciones en instancia de solución de conflictos en la vía administrativa. Lo anterior, sin perjuicio de que voluntariamente los proveedores decidan previamente agotar otras instancias contempladas en la OBI.

### **3.2.1.3 Causales de suspensión o terminación del acuerdo.**

Dentro de las causales de suspensión o terminación del acuerdo descritas en la OBI presentada para validación por parte de **HABLAME**, se encontraron ocho (8) eventos tipificados entre los cuales dos (2), que fueron introducidos dentro de la opción de "Otros", requieren algunas precisiones en cuanto a sus condiciones de aplicación.

En primera medida, frente a la causal descrita como: "*Por la no transferencia de los saldos netos provenientes de las obligaciones a favor de Háblame*", debe precisarse que la desconexión provisional o terminación del acuerdo soportada en esta causa, debe realizarse conforme lo dispuesto por el artículo 4.1.7.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Esto es, cuando durante el desarrollo del CMI "*el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones constate que durante dos (2) períodos consecutivos de conciliación no se han llevado a cabo, dentro de los plazos acordados o fijados por la CRC, la transferencia total de los saldos provenientes de la remuneración del acceso y/o interconexión, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones procederá a la **desconexión provisional** del otro proveedor, **previo aviso a la CRC** de las medidas que adoptará con la finalidad de minimizar los efectos de tal desconexión frente a los usuarios de una o ambas redes, y hasta tanto se supere la situación que generó la desconexión.(...)*" (NFT).

Adicionalmente, el artículo en comento dispone lo siguiente: "*Si la falta de transferencia de los saldos totales provenientes de la remuneración de la relación de acceso y/o interconexión en los plazos acordados o fijados por la CRC, se mantiene después de tres (3) periodos consecutivos de conciliación, el proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones podrá proceder a la **terminación** de la relación de acceso y/o interconexión, **previa autorización por parte de la CRC**, siempre que garantice la mínima afectación a los usuarios.*" (NFT).

Por otro lado, **HABLAME** indicó que otra causal de desconexión provisional o terminación de acuerdo sería "*Por la no implementación de la interconexión física de parte del solicitante dentro de los 6 meses siguientes a la suscripción del contrato de interconexión.*". En este punto es importante precisar que **HABLAME** deberá obedecer lo dispuesto en la regulación anteriormente mencionada para el efecto, y además tener en cuenta lo señalado en el artículo 4.1.7.5 de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se establece que:

*"Ninguna controversia, conflicto o incumplimiento de los acuerdos de acceso y/o de interconexión, podrá dar lugar a la desconexión de los proveedores, salvo que la CRC así lo autorice, en cuyo caso deberá dictar las medidas previas que se aplicarán con la finalidad de minimizar los efectos para los usuarios.*

*Mientras no se produzca esta autorización, las condiciones del acceso y/o la interconexión deben mantenerse y, por lo tanto, no puede limitarse, suspenderse o terminarse, so pena de que quién ejecutó, motivó o patrocinó la conducta, incurra en las sanciones previstas para el efecto en las normas correspondientes.*"

Así las cosas, **HABLAME** solo podrá proceder a la desconexión provisional o a la terminación de la relación de acceso y/o interconexión, siempre y cuando se den los presupuestos establecidos en el artículo 4.1.7.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016

#### **3.2.1.4 Mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información**

En relación con los mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información, si bien **HABLAME** incluyó cuatro actividades generales orientadas a dicho propósito, debe mencionarse que, de conformidad con lo establecido en el numeral 5.1.2.3.1 del artículo 5.1.2.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deberán adoptar una Política de Seguridad de la Información que implemente un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), tendiente a garantizar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad de los servicios de comunicaciones y la información manejada, procesada o almacenada durante la prestación de los mismos, siguiendo para ello la familia de estándares ISO/IEC 27000.

De igual manera, el artículo 4.1.3.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones deben utilizar los recursos técnicos que establezca la regulación, y los demás que estén a su alcance, para que las redes interconectadas cuenten con condiciones de seguridad razonables, indicando que, para este fin, deberán establecerse medidas en la interconexión en relación con control de acceso, autenticación, confidencialidad e integridad de datos, seguridad de comunicación, disponibilidad y privacidad, de conformidad con las Recomendaciones UIT-T X.805 y UIT-T Y.2701.

En relación con lo anterior, la Recomendación UIT-T X.805 define una arquitectura, elementos y aspectos generales de seguridad de red aplicables a las comunicaciones extremo a extremo, la cual puede aplicarse a distintas clases de redes con independencia de la tecnología empleada, lo cual cubre las redes NGN.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, adicional a lo contemplado por **HABLAME** en su formato de OBI frente a este punto, se entienden incorporadas las disposiciones regulatorias, estándares y recomendaciones de la UIT antes mencionadas, o aquéllas que las modifiquen, sustituyan o adicionen, en relación con los mecanismos para garantizar la privacidad de las comunicaciones y la información a efectos de asegurar que cualquier proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que le solicite interconexión podrá contar con elementos claros para la definición de los aspectos que se requieran, con independencia de la tecnología empleada.

#### **3.2.1.5 Procedimientos y mecanismos para garantizar el adecuado funcionamiento de las redes y servicios a prestar, incluyendo políticas de seguridad que deben aplicarse.**

En relación con este punto, **HABLAME** incluyó algunos aspectos en el formato de OBI registrado. No obstante, las condiciones necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento de las redes y servicios a prestar, incluyendo las políticas de seguridad que deben aplicarse, son las que se listan a continuación:

- a) Actualización de planos y diagramas físicos y lógicos de los elementos de red activos y pasivos utilizados en la interconexión. Estos planos deberán ser firmados por los ingenieros responsables de las partes al momento en que se ponga en funcionamiento la interconexión y deberán ser actualizados a más tardar cinco (5) días hábiles después de que se realicen modificaciones físicas o lógicas sobre la red interconectada.
- b) Procedimientos asociados al enrutamiento de las comunicaciones de conformidad con el artículo 4.1.3.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, las partes deberán informarse, antes de la entrada en funcionamiento de la interconexión, acerca de los esquemas de enrutamiento para la numeración asignada a cada uno, al igual que de las correspondientes rutas alternativas. Adicionalmente, si se van a realizar cambios en los esquemas de enrutamiento, los mismos deberán ser informados con una antelación no inferior a veinte (20) días hábiles.
- c) Procedimientos asociados a señalización de conformidad con los artículos 4.1.3.5, 4.1.3.6 y 4.1.3.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular las partes deberán informarse antes de la entrada en funcionamiento de la interconexión de los protocolos utilizados en la misma, así como de la información específica que debe ser intercambiada. De igual manera, si se van a realizar cambios en los esquemas de señalización, estos deberán ser acordados por las dos partes.

- d) Procedimientos asociados a transmisión de extremo a extremo y códecs de conformidad con los artículos 4.1.3.8. y 4.1.3.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular las partes deberán informarse antes de la entrada en funcionamiento de la interconexión respecto de los lineamientos de transmisión incluidos en la mencionada resolución. De igual manera, si se van a realizar cambios en los esquemas de transmisión, estos deberán ser acordados por las dos partes.
- e) Procedimientos asociados a la verificación del cumplimiento de metas de calidad de servicio de conformidad con el artículo 4.1.3.10. de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como al registro bidireccional de tráfico. Las partes deberán intercambiar en forma mensual sus mediciones de tráfico y calidad de servicio. Adicionalmente, deberán acordar procedimientos para investigar cualquier degradación en los índices de estos. Tales procedimientos en ningún caso deberán superar los tres (3) días hábiles para la culminación y solución de la degradación detectada, contados a partir del reporte del problema por parte de cualquiera de las partes.
- f) Procedimientos asociados a seguridad de conformidad con el artículo 4.1.3.11. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Si cualquiera de las partes detecta vulnerabilidades en la seguridad en relación con el control de acceso, autenticación, confidencialidad, integridad de datos, seguridad de comunicación o privacidad; deberá informar inmediatamente a la otra parte y a la CRC, adoptando todas las medidas para que el problema sea solucionado antes de veinticuatro (24) horas contadas a partir del reporte del problema por cualquiera de las partes.
- g) Procedimientos asociados a la numeración y denominación de redes NGN de conformidad con el artículo 4.1.3.12. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Las partes deberán intercambiar la información de la numeración y denominación asignada antes de la entrada en funcionamiento de la interconexión. De igual manera, si se van a realizar cambios en los esquemas de numeración, los mismos deberán ser informados con una antelación no inferior a veinte (20) días hábiles.
- h) Procedimientos para gestión de problemas de servicio y anomalías de recursos. Esto incluye mecanismos de intercambio de información entre PRST para detección, priorización y solución de averías, los cuales deberán contar con una lista de teléfonos y correos electrónicos de conformidad con la prioridad de la falla (baja, media, alta o crítica) y con tiempos de respuesta ante los diferentes tipos de falla. Para las fallas críticas, los tiempos de respuesta máximos deberán ser de dos (2) horas. Los procedimientos garantizarán la gestión de problemas de servicio y anomalías de recurso en un esquema 7 x 24 durante todo el año.
- i) Procedimientos para aprovisionamiento de nuevos recursos de red. Cuando las partes acuerden el aprovisionamiento de nuevos recursos de red, los procedimientos para poner en funcionamiento los mismos no deben ser superiores a cinco (5) días hábiles.
- j) Procedimientos para intercambio de información de facturación, de acuerdo con lo que las partes prevean con base en el Anexo Financiero de la OBI.

Finalmente cabe resaltar que todas las actividades relativas al cumplimiento de los requerimientos deberán ser oportunamente llevadas a cabo en el respectivo CMI, el cual se hará responsable de la ejecución de los anteriores procedimientos.

### **3.2.2 Aspectos Técnicos**

#### **3.2.2.1 Definición de indicadores técnicos de calidad con sus valores objetivos**

En este punto debe mencionarse que, aunque el contenido de la OBI de **HABLAME** no se aleja de lo señalado en artículos 4.1.3.8 y 4.1.3.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y guarda relación con las Recomendaciones UIT-T mencionadas en la misma, con el fin de dar un mejor entendimiento de las metas mínimas de cumplimiento para que sean completamente claras y precisas, se deben señalar frente a cada uno de los indicadores relativos a telefonía y datos<sup>8</sup> los siguientes puntos:

- **Tiempos de establecimiento de las conexiones:** Debe ser menor a 500 milisegundos [ms] de acuerdo con lo establecido en la Recomendación UIT-T Q.706 para interconexiones con señalización por canal común número siete, lo cual cubre los tiempos de tratamiento en

<sup>8</sup> Frente a los indicadores técnicos de calidad de conmutación de paquete IP se comparte el contenido incluido por **HABLAME** en la OBI.

el procesador y considera secuencias de señalización estándar, así como para otros tipos de señalización siempre y cuando en la interconexión no haya enlaces satelitales. En caso de haberlos, se sumarán a estos valores los tiempos de propagación de dichos enlaces.

Teniendo en cuenta lo anterior, debe ser ajustado el valor *de "500"* establecido en la OBI del proveedor dado que, tal como bien se detalla en la respectiva descripción, debe ser menor a 500 milisegundos pero no igual a este valor.

- **Índices de retardo:** Para audio este indicador deberá ser menor a 150 milisegundos, de acuerdo con el contenido de la Recomendación UIT-T G.1010. Este valor aplicará siempre y cuando en la interconexión no haya enlaces satelitales. En caso de haberlos, se sumarán los tiempos de propagación de dichos enlaces.

Al respecto, en la OBI de **HABLAME** el valor de *"150"* presentado y su respectiva descripción deben ser ajustados, dado que dicho valor debe ser inferior y no igual al señalado.

- **Índices de comunicaciones completadas:** Deberán ser mayores a 60% de acuerdo con el contenido de la Recomendación UIT-T E.426. Para el cálculo de este indicador deberá usarse la tasa de intentos de toma con respuesta (ABR) establecida en la Recomendación UIT-T E.425. Adicionalmente deberá medirse la tasa de eficacia de la red (NER) establecida en la Recomendación UIT-T E.425 la cual deberá ser mayor a 90%.

Frente al índice de comunicaciones completadas, se aprobará el 95% fijado en la OBI del proveedor aclarando en todo caso que deberá medirse la tasa de eficacia en la red respetando el valor objetivo señalado previamente.

- **Índices de disponibilidad de los enlaces de interconexión:** Debe ser mayor o igual a 99.95%, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.1.3.2.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Bajo el anterior entendimiento, se aprueba el porcentaje de 99.95% establecido en la OBI del proveedor.

- **Índices de causas de fracaso de las comunicaciones:** En interconexiones con señalización por canal común número siete, este aspecto deberá ser aplicado en observancia de la Recomendación UIT-T E.422, y considerando las causas determinadas en la Recomendación UIT-T Q.850.

Bajo el anterior entendimiento, y en los términos que señalan las recomendaciones a las que se hizo previamente referencia, se aprueban las metas establecidas en la OBI de **HABLAME** para el índice de comunicaciones no completadas de 30%.

En virtud de lo anterior,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Aprobar la Oferta Básica de Interconexión relativa a la red de telefonía fija registrada en la CRC por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, mediante el "*Formulario para Ofertas Básicas de Interconexión*" allegado el 10 de junio de 2020 al correo electrónico [obi.ley1341@crc.com.gov.co](mailto:obi.ley1341@crc.com.gov.co), en los términos y condiciones establecidos en el numeral 3 de la parte considerativa del presente acto.

**ARTÍCULO 2.** Otorgar a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de firmeza de la presente resolución, para publicar en su página *web* el contenido de su Oferta Básica de Interconexión con los ajustes indicados en la presente Resolución, así como los actos administrativos emitidos por esta Comisión en el trámite de su aprobación. En el mismo término, debe enviar a la CRC a través del correo [obi.ley1341@crc.com.gov.co](mailto:obi.ley1341@crc.com.gov.co) el archivo Excel de la Oferta Básica de Interconexión con los ajustes respectivos, los cuales consistirán en incorporar al formato lo establecido en el numeral 3 de la parte considerativa de la presente Resolución.

En caso de que **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** no cumpla con dichas obligaciones dentro del término indicado, la CRC procederá de conformidad con lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009.

**ARTÍCULO 3.** Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** o quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que procede el recurso de reposición, contra la misma, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los **21 de julio de 2020**

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CARLOS LUGO SILVA**  
Director Ejecutivo

C.C.C 26/06/2020 Acta 1244

Revisado por: Lina María Duque del Vecchio - Coordinadora de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias  
Elaborado por: Celso Andrés Forero, Juan Diego Loaiza, Sully Tatiana Moreno.