



RESOLUCIÓN No. **6969** DE 2022

*“Por la cual se autoriza la transferencia de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB solicitada por **EMTELCO S.A.S.** y se asigna a **ANDES BPO S.A.S.**”*

## **LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

Mediante la Resolución CRC 6844 de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) le asignó un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada **#774**, a **EMTELCO S.A.S.** identificada con NIT. 800.237.456-5, con el propósito de soportar el servicio de: *“Línea de atención al ciudadano para la Gobernación de Antioquia”*, con cobertura del servicio a nivel nacional.

Posteriormente, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022809391 del 1 de julio de 2022, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.** en adelante **COMCEL**, allegó algunos documentos a la CRC en los que **EMTELCO S.A.S.**, en adelante **EMTELCO**, solicita la autorización para la transferencia del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada **#774**, señalando como nueva asignataria del recurso a **ANDES BPO S.A.S.** identificada con el NIT. 900.326.590-9.

Revisada la información presentada, mediante escrito con radicado de salida 2022516810 del 11 de julio de 2022, la CRC le requirió a **COMCEL** para que aportara lo siguiente: **(i)** comunicación suscrita por el cedente y cesionario en la que se hiciera referencia a la cesión del recurso #ABB, dado que inicialmente se mencionaba de forma simultánea dos recursos de identificación distintos: “códigos cortos” y “#ABB”, así como, la manifestación expresa de aceptación del futuro asignatario de asumir las obligaciones y gestión del recurso de identificación cuya cesión solicitó; **(ii)** comunicación suscrita

por **EMTELCO** con el detalle y estado actual de implementación del #774, donde precisara si dicho recurso de identificación se encontraba habilitado en otros Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) y/o Operadores Móviles Virtuales (OMV) diferentes a **COMCEL**; **(iii)** comunicación suscrita por **ANDES BPO S.A.S.** en la que señalara: a) justificación y propósito del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada objeto de transferencia, b) cronograma de puesta en marcha del número mencionado y, c) nombre y código DANE de los municipios que harían parte de la cobertura del servicio a soporta en el número de marcación abreviada #ABB objeto de cesión.

De igual forma, la CRC le señalo a **COMCEL** que, si bien la solicitud de asignación de un #ABB se presenta a través de un PRST, no debía perderse de vista que conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016, el asignatario de un recurso de identificación es el sujeto al que la CRC le ha autorizado el uso del recurso de identificación, sin que ello implique que el PRST esté obligado a presentar solicitudes en nombre y a cargo de los asignatarios.

Mediante comunicación radicada bajo el número 2022811757 del 11 de agosto de 2022, **COMCEL** le remitió a la CRC la información solicitada para continuar con el trámite de cesión del número de marcación abreviada **#774**.

Mediante comunicación radicada bajo el número 2022811894 del 16 de agosto de 2022, **EMTELCO** le solicitó a la CRC la cesión del número de acceso al servicio suplementario de marcación abreviada **#774** señalando a un PRST distinto al que inicialmente realizó la solicitud de transferencia; sin embargo, se señalaba nuevamente como futura asignataria de dicho recurso de identificación a **ANDES BPO S.A.S.** identificada con el NIT. 900.326.590-9. En dicha comunicación no se adjuntó, ni referenció la información solicitada a **COMCEL** mediante el radicado de salida 2022516810 del 11 de julio de 2022.

Visto lo anterior, teniendo en cuenta la solicitud de transferencia del número de marcación abreviada **#774** presentada directamente por la asignataria de dicho recurso identificación, esto es, **EMTELCO**, la CRC le informo a **COMCEL** mediante comunicación con radicado de salida número 2022521326 del 29 de agosto de 2022 que en virtud de lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, se adelantaría el trámite de transferencia del número de marcación abreviada **#774** directamente con **EMTELCO** y la empresa señalada como futura asignataria.

Ahora bien, revisada la información aportada por **EMTELCO**, la CRC a través del radicado de salida 2022521327 del 29 de agosto de 2022, le solicitó a esa empresa que complementara su solicitud allegando la siguiente información: **(i)** solicitud de transferencia del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada **#774** suscrita por el representante legal de **EMTELCO**; **(ii)** autorización de transferencia del número de marcación abreviada **#774**, suscrita por el representante legal de **EMTELCO** y de **ANDES BPO S.A.S.**, evidenciando que dicha transferencia no representara ningún costo para las partes; **(iii)** autorización de recepción para el número de marcación abreviada **#774** por parte de **ANDES BPO S.A.S.** donde se manifestara que se asumía de manera inequívoca toda la gestión de dicha numeración de conformidad a la Resolución CRC 5050 de 2016; **(iv)** contrato, acuerdo comercial o autorización de la Gobernación de Antioquia para soportar servicios a través del número de marcación abreviada **#774**; **(v)** justificación y propósito de **ANDES BPO S.A.S.** para el número de marcación abreviada objeto de transferencia; **(vi)** acuerdos comerciales suscritos con los PRST y/o OMV con los que **ANDES BPO S.A.S.** soportaría el servicio a través del **#774**; **(vii)** cronograma(s) de puesta en marcha del numeral **#774**; **(viii)** nivel de cobertura del servicio que se preveía implementar (nacional, departamental o municipal) por parte de **ANDES BPO S.A.S.**, así como la indicación del nombre y código DANE de los municipios que harían parte de dicha cobertura para el servicio del **#774**; y **(ix)** numero(s) de enrutamiento al cual deberían ser enrutadas las llamadas por parte de los PRST previa suscripción del acuerdo comercial correspondiente.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022815117 del 29 de septiembre de 2022, **EMTELCO** le remitió a la CRC la información solicitada.

Analizada la información aportada por **EMTELCO**, la CRC mediante el radicado de salida 2022525152 del 6 de octubre de 2022 citó a una mesa de trabajo con **EMTELCO**, **ANDES BPO S.A.S.** y la Gobernación de Antioquia con el propósito de obtener discutir y evaluar algunos aspectos frente a la solicitud de transferencia del número de marcación abreviada **#774**. Dicha mesa de trabajo se llevó a cabo el 11 de octubre de 2022.

En atención al requerimiento de información por parte de la CRC que surgió en la mesa de trabajo mencionada anteriormente, **EMTELCO** remitió la información solicitada mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022815733 del 11 de octubre de 2022.

## **2. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

### **2.1. Competencia**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, -modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019-, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique 2redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*", establece que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que la administración mencionada comprende las modificaciones o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se presenten las condiciones que determine la CRC y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

Finalmente, resulta oportuno señalar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se delegó en el funcionario de la CRC que hiciera las veces del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes, las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, transferencia, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC.

### **2.2. Sobre el marco normativo de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB**

El artículo 2.2.12.2.1.3. del Decreto 1078 del 2015 señala que la CRC puede definir la numeración que hace uso de los símbolos \* y #, destinada a facilitar el control de los servicios suplementarios. Bajo este entendido, en la Resolución CRC 5050 de 2016 se encuentran contenidas las reglas para la gestión, criterios de uso eficiente, asignación, devolución y recuperación de los recursos de identificación, incluido el #ABB.

Así, dicha resolución determina que pueden ser asignatarios de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, las personas jurídicas que soliciten a los PRST la utilización de dichos números para soportar sus actividades comerciales o de interés general y, por lo tanto, tendrán el derecho de habilitar un único número en todos los PRST, previa celebración de los respectivos acuerdos comerciales con los proveedores de su preferencia.

Según el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, a efectos de solicitar numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información: (i) Razón Social, NIT y nombre del representante legal de la persona jurídica a la cual se asignará el recurso. (ii) Acuerdo comercial suscrito entre el futuro asignatario y el PRST que remite la solicitud de asignación. (iii) Dos (2) sugerencias de número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB a ser asignado, según disponibilidad en el SIGRI. (iv) Justificación y propósito del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB solicitado. (v) Cronograma de puesta en marcha del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB, el cual no puede superar los seis (6) meses. (vi) Nombre y código DANE de los municipios que harán parte de la cobertura del servicio. (vii) Informar los números telefónicos (fijos o móviles) a los cuales deberán ser enrutadas las llamadas.

Por su parte, el artículo 6.10.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece los criterios de uso eficiente de este tipo de numeración, y el artículo 6.10.3.2. de la misma Resolución, señala las causales de recuperación.

Adicionalmente, es obligación de los PRST, entre otras, presentar el Formato T.5.8 "PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB", dentro de los quince (15) días posteriores a la programación de un nuevo número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB al interior de sus redes, o hasta quince (15) días posteriores a la modificación de alguno de los parámetros descritos en el formato mencionado, en un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB previamente programado.

Aunado a lo anterior, la CRC expidió la Circular CRC 127 de 2020 "Atribuciones de los recursos de identificación administrados por la CRC", en virtud de la cual, definió que el rango de numeración del servicio suplementario de marcación abreviada esquema #ABB disponible para la identificación de servicios comerciales o de interés general, estaría entre #100 a #999.

Finalmente, el artículo 6.1.1.6.2. establece que los recursos de identificación solo pueden ser cedidos o transferidos cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.

### **2.3. Del análisis de la solicitud de transferencia de la numeración para el servicio suplementario de marcación abreviada esquema #ABB**

En relación con la solicitud de autorización de transferencia presentada por **EMTELCO** a favor de **ANDES BPO S.A.S.**, la Comisión procedió a revisar la información recibida a la luz de los parámetros establecidos en los artículos 6.10.2.1 y 6.10.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los cuales recogen los requisitos y el procedimiento para la asignación de numeración para el servicio suplementario de marcación abreviada #ABB. Así, evidenció lo siguiente:

1. La solicitud presentada cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 6.10.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. **ANDES BPO S.A.S.** no cuenta con numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB previamente asignada.
3. **ANDES BPO S.A.S.** presentó la justificación y propósito del #ABB objeto de transferencia.

En este sentido, verificado el cumplimiento de los requisitos correspondientes, la Comisión determinó la viabilidad de la transferencia del número de marcación abreviada **#774**, bajo el entendido de que dicho recurso será usado por **ANDES BPO S.A.S.** de forma eficiente según las justificaciones mencionadas en las comunicaciones 2022809391, 2022811757, 2022811894, 2022815117 y 2022815733, y del cumplimiento estricto por parte de dicha empresa del uso, atribución, propósitos, destinación y demás obligaciones que la regulación vigente indica para este recurso escaso.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Autorizar la transferencia del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo esquema #ABB solicitada por **EMTELCO S.A.S.** a favor de **ANDES BPO S.A.S.**

**ARTÍCULO 2.** Asignar un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB para el uso de **ANDES BPO S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

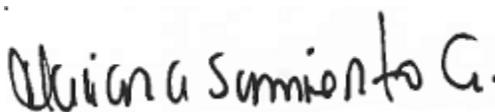
#ABB	Estado	Razón Social	NIT	DV
774	Asignado	<b>ANDES BPO S.A.S.</b>	900.326.590	9

**PARÁGRAFO.** La asignataria **ANDES BPO S.A.S.** reemplaza para todos los efectos legales a **EMTELCO S.A.S.** respecto de las obligaciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y las derivadas del uso, implementación y asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB asignado, debiendo informar a sus usuarios activos de la modificación en el responsable de la provisión de los servicios.

**ARTÍCULO 3.** Notificar la presente resolución a los Representantes Legales de **EMTELCO S.A.S.** y de **ANDES BPO S.A.S.**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo- CPACA, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los **26 días del mes de octubre de 2022.**

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2022809391, 2022811757, 2022811894, 2022815117 y 2022815733

Tramite ID: 2855

Proyectado por: Brayan Andrés Forero

Revisado por: Camilo Bustamante