



RESOLUCIÓN No. **6773** DE 2022

"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución CRC 6475 de 21 de diciembre de 2021"

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 previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 6475 del 21 de diciembre de 2021, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar dos (2) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD que habían sido asignados a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **TIGO**, debido a que se había configurado la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala: "*Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*".

La Resolución CRC 6475 de 2021 fue notificada electrónicamente el 21 de diciembre del mismo año, y, por lo tanto, el término para presentar el recurso de reposición correspondiente vencía el 4 de enero de 2022. El 4 de enero de 2022, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022800070, **TIGO** interpuso un recurso de reposición y en subsidio el de apelación en contra de la resolución mencionada.

2. PROCEDENCIA DE LOS RECURSOS INTERPUESTOS

2.1. RECURSO DE REPOSICIÓN

La procedencia del recurso de reposición debe ser analizada por esta Comisión a la luz de lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA, en virtud de los cuales, dicho recurso debe presentarse por el interesado, su representante o apoderado, ante el funcionario que dictó la decisión, dentro de los diez (10) días siguientes a la diligencia de notificación personal, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso, exponiendo los motivos de inconformidad frente a la decisión.

En el caso concreto, se tiene que el recurso presentado por **TIGO** cumple con los requisitos precitados, toda vez que: **(i)** El recurso fue interpuesto por la apoderada general; **(ii)** La recurrente presentó dentro del término legal la impugnación en contra del acto administrativo, puesto que, tal como se mencionó, la Resolución CRC 6475 de 2021, fue notificada electrónicamente el 21 de diciembre del mismo año y el recurso de referencia fue presentado el 4 de enero de 2022, es decir, al décimo día hábil siguiente a la notificación correspondiente; **(iii)** Contiene la expresión concreta de los motivos de inconformidad; **(iv)** Aporta las pruebas que pretende hacer valer y, **(v)** Indica el nombre y la dirección del recurrente.

Con fundamento en lo anterior, se tiene que el recurso presentado por **TIGO** cumple con todos los requisitos de ley¹. Por tanto, tal recurso será admitido, como quedará expresado en la parte resolutive del presente acto administrativo, y la Comisión procederá a su estudio de fondo.

2.2. RECURSO DE APELACIÓN

De conformidad con el artículo 74 de CPACA, por regla general, contra los actos administrativos definitivos procede el recurso de apelación ante el inmediato superior administrativo, sin embargo, la misma norma contempla que: *"No habrá apelación de las decisiones de los Ministros, Directores de Departamento Administrativo, superintendentes y representantes legales de las entidades descentralizadas ni de los directores u organismos superiores de los órganos constitucionales autónomos."*

Teniendo en cuenta lo anterior, se precisa que la CRC como unidad administrativa especial del orden nacional, con independencia administrativa, técnica y patrimonial y con personería jurídica, la cual forma parte del sector administrativo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los términos del artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019, no cuenta con un superior jerárquico que ejerza control sobre las decisiones que adopte en ejercicio de sus funciones.

Ahora bien, no debe perderse de vista que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de 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, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC.

En ese sentido, **no procede** el recurso de apelación en virtud de lo dispuesto en el artículo 74 del CPACA, y así será señalado en el resuelve de este acto administrativo.

3. DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **TIGO** cumple con lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del CPACA, a continuación, la Comisión procederá con su estudio, siguiendo para el efecto el mismo orden propuesto por la recurrente en su escrito:

Con su recurso de reposición, **TIGO** solicitó modificar la Resolución CRC 6475 de 2021 y, en consecuencia, que se le permitiera "conservar" los siguientes códigos cortos: 85910 y 85571.

TIGO sustentó su recurso de reposición agrupando sus argumentos en tres (3) grandes secciones, a saber: **(i)** Consideraciones, **(ii)** Medidas tomadas por Colombia Móvil para precaver este tipo de prácticas, **(iii)** Violación al derecho de defensa y al debido proceso.

La recurrente aportó como pruebas los siguientes documentos: **(i)** Copia del correo electrónico enviado al cliente solicitándole el bloqueo del código corto 85571, así como la copia de la respuesta enviada por el cliente a **TIGO**. **(ii)** Carta del 20 de abril de 2020 enviada por **ASOMÓVIL** a la CRC sobre la necesidad de la implementación de medidas "para el Phishing". **(iii)** Respuesta de la CRC a la carta enviada por **ASOMÓVIL** el 30 de abril de 2020. **(iv)**. Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá.

Para efectos del análisis del recurso de reposición, a continuación, se presenta un resumen de cada uno de los cargos propuestos por **TIGO**:

¹ Artículos 74, 76 y 77 del CPACA.

3.1. Sobre el acápite denominado "*Consideraciones*".

En su escrito de recurso de reposición, **TIGO** señaló que los códigos cortos 85571 y 85910 fueron asignados a esa empresa mediante las Resoluciones CRC 5291 de 2017 y 4317 de 2013, respectivamente, y esos códigos a su vez se encuentran "asignados" a clientes de la empresa.

Informó la recurrente que en lo que respecta al código 85571, el 15 de mayo del 2020 Avantel le había señalado que ese código había sido utilizado para el envío de mensajes con contenido fraudulento, por lo cual se procedió a escalar el caso al cliente que tiene "asignado" el código para alertarlo y para que tomara las acciones correspondientes, con el fin de evitar cualquier tipo de comunicación con este tipo de contenido. Posteriormente, el cliente le confirmó a **TIGO** que había adelantado la investigación requerida para determinar quién había sido el responsable del envío de los mensajes y procedió a bloquear el código corto.

En este punto, indicó **TIGO** que era importante resaltar lo estipulado en el artículo 5 de la Resolución CRC 3066 de 2011, el cual expone: "*Los usuarios y los proveedores de servicios de comunicaciones deben respetar los derechos y obligaciones que se derivan de cada una de las partes como consecuencia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley y la regulación vigente*".

De la misma forma, **TIGO** informó que su cliente tenía una serie de obligaciones según el "*Contrato de Prestación de Servicios de Comunicaciones PCS y Demás Servicios Adicionales*" suscrito. Así, el cliente se hace totalmente responsable por el uso de sus servicios y se compromete a no utilizarlos, ni a tolerar el uso de estos para ningún propósito diferente al contenido en las disposiciones del contrato ni contrarias a la ley o al orden público.

Teniendo en cuenta lo expuesto, la recurrente resaltó que desde la fecha en que fue informada que a través del código corto 85571 se habían enviado mensajes con contenido fraudulento (15 de mayo de 2020), no se había vuelto a presentar ninguna actividad fraudulenta relacionada con este recurso de identificación, lo cual demostraba que los controles llevados a cabo habían sido efectivos.

Por otra parte, respecto del código corto 85910, **TIGO** indicó que le había solicitado a la CRC en su comunicado del 26 de octubre de 2021, que le informara la hora en el que el mensaje había sido enviado y el número de destino, ya que para la fecha no había detectado mensajes con contenido fraudulento y tampoco había recibido por ningún mecanismo alertas que conllevaran a investigaciones al interior de la compañía. Manifestó que esa solicitud no fue atendida por la CRC y, a la fecha, no ha sido probado por la Comisión que ese código corto haya sido utilizado para actividades fraudulentas.

3.2. Sobre el acápite denominado "*Medidas tomadas por Colombia Móvil para precaver este tipo de prácticas*".

TIGO informó las diferentes medidas que adopta para asegurarse que su cliente -el que usa el código corto- es una persona jurídica legalmente establecida. Preciso que este es el responsable del contenido que se envía a través del código corto y que, por lo tanto, **TIGO** no tiene acceso a ese contenido, ya que este es privado y desconocido en todo momento, por lo que acceder a esta información sería violar la privacidad del cliente.

La recurrente indicó que una vez le es reportado que un código corto está siendo utilizado para prácticas fraudulentas, le informa inmediatamente al cliente, para que este proceda con su bloqueo. A su vez, cuando le es informado sobre el uso indebido de un código, procede a comunicarle a la CRC. Así, **TIGO** señaló que las comunicaciones que dan cuenta de estas acciones han sido dirigidas al PCA involucrado y se remite copia de esta a la CRC y al MinTIC, no obstante, anota que no en todos los casos la Comisión toma acciones contundentes respecto a los códigos informados. En ese sentido, de manera respetuosa, dicha empresa solicitó a la CRC que realice la revisión y seguimiento a cada caso informado y que en todos ellos tome decisiones equitativas, independientemente de quien sea el usuario final afectado.

En línea con lo anterior, **TIGO** señaló que no ha permanecido como un actor sectorial indolente frente a las situaciones de uso indebido de códigos cortos que a la postre perjudican a los usuarios finales del servicio móvil cuando se envía información maliciosa y/o perjudicial. Es así como desde el ámbito gremial y como empresa individual, indica, ha acudido ante la CRC solicitando de manera

muy concreta que la regulación que rige el mercado de SMS sea revisada justamente para permitir que los proveedores de red, que al mismo tiempo son proveedores de contenidos y aplicaciones, puedan actuar de manera ágil en el momento en el que sean detectados o reportados contenidos y/o cadenas de mensajes que pongan en riesgo las redes y a los usuarios.

3.3. Sobre el acápite denominado "Violación al derecho de defensa y al debido proceso"

Señala que **TIGO** en su comunicación del 26 de octubre de 2020 aportó las siguientes pruebas: *"•Copia del correo electrónico enviado al cliente solicitándole el bloqueo del código corto 85571, así como la copia de la respuesta enviada por el cliente a TIGO. • Carta del 20 de abril de 2020 enviada por ASOMÓVIL a la CRC sobre la necesidad de la implementación de medidas para el Phishing. • Respuesta de la CRC a la carta enviada por ASOMÓVIL el 30 de abril de 2020. "*

A su vez, **TIGO** le solicitó a la CRC se le informara la hora de los mensajes presuntamente enviados mediante el código 85910 y los números a los que **estos mensajes fueron enviados para efectos de poder revisar la trazabilidad de estos y así poder verificar las presuntas actividades fraudulentas llevadas a cabo con dicho código**. Sin embargo, la CRC no se pronunció sobre ninguna de las pruebas aportadas por **TIGO** ni le informó la hora de los mensajes presuntamente enviados mediante el código 85910 ni los números a los que estos mensajes fueron enviados. Esto configura una violación al derecho de defensa y al debido proceso, ya que es deber de la entidad pronunciarse de fondo sobre las pruebas aportadas y solicitadas por el demandado.

4. DE LA ETAPA PROBATORIA ADELANTADA EN SEDE DE RECURSO DE REPOSICIÓN.

En su escrito de recurso de reposición, **TIGO** insistió en la necesidad de conocer la hora de los mensajes presuntamente enviados a través del código 85910 y los números a los que estos mensajes fueron enviados, para -según señala- poder ejercer en debida forma su derecho de defensa y de contradicción. Dicha empresa allegó nuevamente los siguientes documentos: **(i)** Copia del correo electrónico enviado al cliente solicitándole el bloqueo del código corto 85571, así como la copia de la respuesta enviada por el cliente a **TIGO**. **(ii)** Carta del 20 de abril de 2020 enviada por ASOMÓVIL a la CRC sobre la necesidad de la implementación de medidas para el Phishing. **(iii)** Respuesta de la CRC a la carta enviada por ASOMÓVIL el 30 de abril de 2020. **(iv)** Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá.

En atención a lo anterior, en garantía del debido proceso, aun cuando los documentos mencionados obraban en el expediente, el 1 de marzo de 2022, la CRC decretó la práctica de pruebas en el trámite administrativo que se adelantaba. Así, incorporó los documentos allegados por **TIGO**. Adicionalmente, la Comisión resolvió, entre otras, requerir a los representantes legales de **TIGO** y **Bancolombia S.A.** para que allegaran información al expediente, para lo cual estableció que el término probatorio de la actuación administrativa vencía el 25 de marzo de 2022.

Dicho auto fue comunicado a **TIGO** el 3 de marzo de 2022. Adicionalmente, ese mismo día, la CRC requirió a los representantes legales de **TIGO** y **Bancolombia S.A.** para que allegaran la información correspondiente dentro de los diez (10) días siguientes al recibo de la respectiva comunicación.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022803906 del 18 de marzo de 2022, **TIGO** dio respuesta al requerimiento efectuado por la CRC. Ahora bien, mediante comunicación 2022803798 del 16 de marzo de 2022, **Bancolombia S.A.** le informó a la CRC lo siguiente: *"nos encontramos realizando todas las investigaciones pertinentes del requerimiento y con el fin de dar una respuesta oportuna, solicitamos ampliar el plazo de respuesta inicialmente concedido, de forma que la respuesta sea entregada el día 2022-03-30."*

Teniendo en cuenta la manifestación de **Bancolombia S.A.**, mediante auto del 23 de marzo de 2022, la CRC resolvió prorrogar -por una sola vez- el término probatorio en sede de recurso de reposición hasta el 11 de abril de 2022, y ampliar hasta el 30 de marzo de 2022, el término para que dicha entidad financiera brindara una respuesta de fondo al requerimiento de información correspondiente.

Mediante radicado 2022804479 del 31 de marzo de 2022, **Bancolombia S.A.** le informó a la CRC que "(...) a la fecha de la presente comunicación estamos realizando gestión al oficio con el número F2022200365 proceso P2022200365 de la Otras Entidades, donde nos encontramos realizando todas las investigaciones pertinentes del requerimiento y con el fin de dar una respuesta oportuna, solicitamos ampliar el plazo de respuesta inicialmente concedido, de forma que la respuesta sea entregada el día 2022-04-20 (...)".

En este sentido, mediante auto del 4 de abril de 2022, la CRC incorporó la comunicación mencionada al expediente para que **TIGO** conociera la situación ocurrida y si lo consideraba necesario, se pronunciara sobre el particular. Adicionalmente, la Comisión encontró oportuno instar a **Bancolombia S.A.** para que brindara una respuesta de fondo a la solicitud de información efectuada el 3 de marzo de 2022, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación correspondiente.

El auto mencionado fue comunicado a **TIGO** el 4 de abril de 2022. La comunicación correspondiente fue remitida a **Bancolombia S.A.** el 6 de abril del mismo año.

Sobre el particular, la CRC considera pertinente señalar que **TIGO** no allegó ninguna consideración respecto de lo mencionado. Por su parte, dentro del término establecido **Bancolombia S.A.** no dio respuesta al requerimiento efectuado por la CRC.

En este sentido, a continuación, se resume lo mencionado por **TIGO** en su escrito de respuesta, radicado 2022803906 del 18 de marzo de 2022, al requerimiento realizado como consecuencia del decreto de pruebas y la relación de documentos allegados mediante la misma comunicación:

- **TIGO** manifestó que requiere que la CRC informe la hora de los mensajes presuntamente enviados mediante el código 85910 y los números a los que estos mensajes fueron enviados para efectos de poder revisar su trazabilidad y así poder verificar las presuntas actividades fraudulentas llevadas a cabo con dicho código. En todo caso, dicha compañía señala que quien tenía disponible el código corto para su uso era el cliente **SAP Colombia S.A.**
- **TIGO** señaló que no tiene ninguna relación contractual o comercial con **Bancolombia S.A.** respecto de los códigos cortos 85910 y 85571, y que el cliente que usaba estos códigos era **SAP Colombia S.A.**
- **TIGO** allegó una copia del contrato de prestación de servicios de comunicaciones PCS y demás servicios adicionales, complementarios o suplementarios. (planes corporativos empresariales) celebrado entre **TIGO** y **SAP Colombia S.A.**

5. CONSIDERACIONES DE LA CRC

Sea lo primero señalar que, el recurso de reposición en desarrollo de las actuaciones administrativas constituye un medio jurídico mediante el cual la parte interesada controvierte los actos administrativos que ponen fin a las mismas, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque².

Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que "(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)"³.

² López Blanco, Hernán F. "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano", Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. "Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver."

³ Gamboa Santofimio Jaime Orlando. Tratado de derecho Administrativo, 4ta edición.

Habiendo precisado lo anterior, la CRC considera importante recordarle a la recurrente que, de conformidad con la legislación y regulación vigente, la administración de los recursos de identificación hace referencia a la planificación, la asignación, la aceptación de la devolución, la verificación del uso y la recuperación de los recursos que permiten garantizar la eficiencia en el uso de estos, así como, su disponibilidad en todo momento. Bajo este entendido, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar los códigos cortos asignados cuando, entre otras, estos presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

Dado que la Comisión como autoridad administrativa se circunscribe a las funciones o facultades establecidas por el legislador, esta entidad debe verificar que el asignatario del recurso cumpla con los criterios de uso eficiente previstos en la regulación y que no incurra en ninguna de las causales de recuperación. Si bien ninguna de las disposiciones legales que definen el alcance del actuar de la CRC o establecen sus funciones, incluye alguna relativa a la prevención o acción frente al delito, esto no significa que esta Comisión a través de su regulación, no busque minimizar los riesgos a los delitos que se presentan sobre las redes y servicios de comunicaciones. No obstante, la Comisión aclara que no tiene facultades para determinar si una conducta constituye o no un delito a la luz de la legislación nacional vigente, por ello, una vez se conoce algún tipo de fraude sobre las redes y servicios de comunicaciones, lo pone en conocimiento de la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este sentido, la CRC rechaza los argumentos presentados por **TIGO**, tendientes a señalar que a la fecha no se encuentra probado que el código corto "haya sido utilizado para actividades fraudulentas". Lo anterior, dado que a la CRC no le corresponde determinar si se presentó fraude o no a través de los recursos de identificación asignados a la recurrente, ni esta es una condición para que proceda la recuperación de estos.

Conforme a la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC debe verificar de un lado, el uso para el cual le fueron asignados los códigos cortos a **TIGO** y, de otro, el uso dado a este recurso por parte de esa empresa. Análisis que fue desarrollado en la Resolución CRC 6475 de 2021 recurrida, a partir de la información aportada por **TIGO** y los demás documentos que obran en el expediente, incluidos los que habían sido aportados por **Bancolombia S.A.**

A pesar de lo anterior, **TIGO** en su recurso de reposición manifestó lo siguiente: "*Por otra parte, respecto del código corto 85910, es importante resaltar que CM le solicitó a la CRC en su comunicado del 26 de octubre le informara la hora en el que el mensaje había sido enviado y el número de destino, ya que para la fecha no había detectado mensajes con contenido fraudulento y tampoco había recibido por ningún mecanismo alertas que conllevaran a investigaciones al interior de la compañía. Esta solicitud no fue atendida por la CRC y a la fecha no ha sido probado por la CRC que este código haya sido utilizado para actividades fraudulentas.*" (Destacado fuera de texto).

Así mismo, en comunicación radicada internamente bajo el número 2022803906 del 18 de marzo de 2022, **TIGO** señaló lo siguiente: "*Tal y como se informó en el Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación en contra de la Resolución 6475 de 2021, CM requiere que la CRC informe la hora de los mensajes presuntamente enviados mediante el código 85910 y los números a los que estos mensajes fueron enviados para efectos de poder revisar la trazabilidad de estos y así poder verificar las presuntas actividades fraudulentas llevadas a cabo con dicho código (...)*" (Destacado fuera de texto).

De conformidad con lo transcrito, **TIGO** parte del supuesto errado de que para que proceda la recuperación de los códigos cortos es necesario que la CRC determine la ocurrencia de actividades fraudulentas a través de estos.

Al respecto, la CRC reitera que en el marco de sus funciones no le corresponde demostrar que el código corto "haya sido utilizado para actividades fraudulentas", de ahí que, tal como consta en el artículo 3 de la Resolución recurrida, la Comisión remita el expediente a la Fiscalía General de la Nación para lo de su competencia.

Partiendo de lo mencionado, a continuación, se procede a dar respuesta a cada una de las consideraciones y de los argumentos planteados por **TIGO** en su escrito de recurso de reposición:

- **Sobre la existencia de un contrato con su cliente, el respeto a los derechos y obligaciones allí establecidas y la inviolabilidad de las comunicaciones.**

Alega **TIGO** que su cliente -al que le "asigna" los códigos cortos- es el responsable del envío de mensajes y que, dado que existe una relación contractual, debe respetar los derechos y obligaciones de cada una de las partes. Adicionalmente, **TIGO** señala que no puede conocer el contenido de los mensajes, so pena de vulnerar los mandatos legales y constitucionales referidos a la privacidad e inviolabilidad de las comunicaciones.

Sobre el particular, aun cuando como se ha mencionado, el **PCA –TIGO en este caso- es el agente responsable directo** por la generación, producción y consolidación de contenidos y aplicaciones, la CRC considera pertinente traer a colación las siguientes definiciones dispuestas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

- **"Asignatario de recursos de identificación:** *Se refiere al sujeto solicitante al que se le han asignado recursos de identificación, y que por lo tanto tiene la titularidad de estos para su propio uso, o para el uso de terceros en los casos en los que se autorice expresamente.*
- **Asignación de recursos de identificación:** *Autorización concedida por el administrador de los recursos de identificación a un solicitante para utilizar un determinado recurso de identificación, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. La asignación de dichos recursos confiere exclusivamente el derecho de uso, pero no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, ni tendrá costo alguno para los asignatarios".*

De esta manera, es deber de los asignatarios asegurar el propósito y justificación para el cual fueron asignados los recursos de identificación. Al ser **TIGO** el asignatario de los códigos cortos, es evidente que es el responsable del uso dado a este recurso de identificación, por lo que está obligado a observar los propósitos y condiciones especificadas en su asignación, independientemente de las condiciones contractuales que pacte con terceros.

No resulta preciso que **TIGO** señale que "asigna" códigos cortos a sus clientes, pues la Comisión es la única autoridad que asigna o autoriza el uso de ese recurso de identificación. Tampoco resulta válido que **TIGO** indique que sus clientes son los responsables del envío de mensajes y del uso de los códigos cortos que esa empresa "asigna", y que como responsables son los que hacen las validaciones del caso para verificar "quien había sido el responsable del envío de los mensajes con carga de posible fraude y proced[e] a bloquear el código":

Se reitera que, conforme a la regulación vigente, los PRST únicamente en su condición de PCA pueden ser asignatarios de los códigos cortos. De esta manera, como asignatarios de este recurso de identificación deben cumplir con todas las obligaciones generales y específicas establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016 para este tipo de recurso, y son los responsables directos por la generación, producción y consolidación de los contenidos y aplicaciones.

Teniendo en cuenta que los códigos cortos objeto de discusión fueron asignados a **TIGO** con una justificación y propósito específico, corresponde a esa empresa, garantizar el cumplimiento de ese propósito y justificación, así mismo, le corresponde actuar como un PCA, en los términos establecidos en la regulación. De esta manera, **TIGO** no puede trasladar la responsabilidad del uso del código corto y del cumplimiento de sus obligaciones a un tercero toda vez que la CRC le asignó el código corto a **TIGO** y no al cliente de esa empresa.

Ahora bien, la Comisión recuerda que resolvió asignarle a **TIGO** los códigos cortos 85571 y 85910, a partir de las solicitudes presentadas por dicha empresa, en las que planteó la justificación y propósito de ese recurso de identificación. Así, si bien, la Comisión le asignó el código corto 85571 para que los clientes corporativos de **TIGO** envíen SMS informativos, esa asignación en ningún caso implica que el cliente de **TIGO** pueda enviar cualquier tipo de mensaje y que **TIGO** no garantice que su uso se realiza conforme fue asignado. Los únicos mensajes que debían enviarse a través de este código corto eran mensajes informativos del cliente del asignatario. A pesar de lo anterior, a través de dicho código corto se enviaban mensajes informativos a nombre de **Bancolombia S.A.**, esto es, a nombre de un tercero que no era cliente de **TIGO**. No debe perderse de vista que **TIGO** como PCA, es el responsable directo de la generación, producción y consolidación del contenido.

Adicionalmente, vale la pena recordar que el código corto 85910 fue asignado para que **TIGO** en su condición de PCA enviara notificaciones de cobro, no obstante, a través de este código se enviaban mensajes a nombre de entidades que no habían autorizado su envío ni su contenido.

En este sentido, la CRC aclara que no cuestiona el modelo de negocio establecido entre **TIGO** y su cliente, la Comisión cuestiona que a través de los códigos cortos se envíen mensajes a nombre de terceros que no son clientes de **TIGO** y que, por lo tanto, estos códigos no se utilicen conforme fueron asignados. Esa empresa no tiene ninguna relación comercial, contractual o legal con **Bancolombia S.A.** respecto de los códigos cortos objeto de recuperación, tal y como lo señaló de forma expresa en su escrito de marzo de 2022.

La CRC tampoco le solicita a **TIGO** que conozca el contenido de las comunicaciones, y en consecuencia vulnere la privacidad. La Comisión solo busca que el uso de los códigos cortos se haga conforme fue asignado. En este punto, se reitera que la CRC cuestiona que **TIGO** no funja como PCA y que el uso de los códigos cortos no corresponda al asignado, ya que se envían mensajes a nombre de un tercero que no lo ha autorizado, y esa empresa no produce, genera, ni consolida los contenidos y aplicaciones, solo "asigna" a sus clientes los códigos cortos y son estos clientes los que "producen, generan y consolidan" lo correspondiente.

Como consta en la Resolución recurrida, la CRC estableció que a pesar de que la asignación de los códigos cortos se había efectuado a **TIGO** en su condición de PCA, esa empresa no actuaba como PCA y, en consecuencia, permitía que, a través de los códigos cortos asignados, se enviaran mensajes que no habían sido autorizados por el legitimado para hacerlo, en este caso, mensajes que no habían sido autorizados por **Bancolombia S.A.**

En su momento la CRC señaló lo siguiente: *"La CRC recuerda que el código corto 85910 fue asignado a TIGO para enviar "Notificaciones de cobros" y el código 85571 para que los "clientes corporativos de Tigo envíen SMS Informativos". Por su parte, TIGO señaló que, para el caso del código 85571, "se procedió a escalar el caso al cliente que tiene asignado", es decir, solicitó a uno de sus clientes confirmar si el código corto había sido objeto de uso de sus clientes -PCA que consolidarían el contenido enviado por el código corto-. Esto muestra que la asignataria tampoco controlaba a quien le activaba el uso de los códigos cortos, a sabiendas que sólo ella podía actuar como PCA. Respecto del código corto 85910, aunque TIGO señala que "no ha detectado mensajes con contenido fraudulento y tampoco ha recibido por ningún mecanismo alertas que conlleven a investigaciones al interior de (...) [la] compañía", para la CRC es evidente que de conformidad con las pruebas allegadas en el expediente de la presente actuación administrativa, no era TIGO el que actuaba como PCA, sino que a través de sus códigos cortos, TIGO permitía que otros PCA enviaran todo tipo de mensajes, inclusive a nombre de terceros -entidades financieras- que no habían autorizado el contenido de los mismos.*

Los códigos cortos fueron asignados a TIGO para que, en su condición de PCA, enviara mensajes sobre sus contenidos y aplicaciones a sus usuarios. No obstante, los códigos cortos fueron utilizados por terceros que tenían activo el servicio y actuaban como PCA."

A dicha conclusión, llegó la CRC a partir de la información aportada por **TIGO** y los demás documentos que obran en el expediente. Circunstancia que se ratifica con la manifestación expresa de esa empresa en su comunicación del 18 de marzo de 2022, en la que señaló lo siguiente: *"CM no tiene ninguna relación contractual o comercial con BANCOLOMBIA S.A en relación con los códigos cortos 85910 y 85571"* y en el escrito de recurso reposición en el que precisó que los códigos cortos asignados a esa empresa son a su vez "asignados" a su cliente, quien hace uso de ese recurso de identificación y realiza la investigación para determinar "quien es el responsable del envío de los mensajes".

A pesar de lo anterior, al ser **TIGO** el directo responsable por la producción, generación y/o consolidación de contenidos, en la medida en que los códigos cortos fueron asignados en su condición de PCA, traslada su responsabilidad como PCA y como asignatario de los códigos cortos objeto de discusión, a sus clientes.

En aplicación del principio de inderogabilidad singular de los reglamentos, esta entidad no puede desconocer que el uso dado a los códigos cortos debe obedecer a su asignación. Los códigos cortos fueron asignados a **TIGO** en su condición de PCA, por lo que todas las manifestaciones tendientes a señalar que no es responsable de la generación, producción y/o consolidación del contenido no resultan válidas. En su condición de PCA ejerce un rol específico en la cadena de valor de envío de

mensajes que se debe garantizar. Adicionalmente, como asignatario de los recursos de identificación, a **TIGO** le asisten otras obligaciones.

La Comisión, por tanto, requiere que los asignatarios de los códigos cortos aseguren el uso de este recurso conforme fue asignado, de ahí que los argumentos planteados por **TIGO** no sean de recibo y no modifiquen la decisión recurrida.

- Sobre la adopción de medidas por parte de TIGO para precaver este tipo de prácticas.

TIGO indica que, una vez conocida la situación reportada por la CRC, tomó los correctivos correspondientes. Así, resalta que desde que la Comisión le informó lo ocurrido, no se han vuelto a presentar situaciones como las que dieron origen a la actuación administrativa. Adicionalmente, señala que cada vez que esa empresa es notificada de la ocurrencia de situaciones fraudulentas toma los correctivos correspondientes.

Al respecto, la CRC señala que es responsabilidad del asignatario asegurar que los códigos cortos se utilizan conforme fueron asignados. Si bien las medidas adoptadas por **TIGO** pueden haber sido efectivas con posterioridad a la ocurrencia de los hechos, estas, en ningún caso, demuestran que el uso de los códigos cortos se realiza conforme a lo autorizado por la Comisión.

Esas medidas que -según informa- adoptó **TIGO** en nada desvirtúan la causal de recuperación que se encontró configurada. De hecho, la misma recurrente señala que esas medidas son adoptadas una vez conoce que se han enviado mensajes con "*contenido fraudulento*" a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, así:

- "*es importante que se tenga en cuenta **que una vez le es reportado** a CM que un código corto está siendo utilizado para prácticas fraudulentas se le informa inmediatamente al cliente, para que este proceda con el bloqueo del mismo. A su vez, cuando CM es informado sobre el uso indebido de un código, procede a informarle a la CRC.*" (Radicado 2020812704 del 26 de octubre de 2020).

"*Por último, se debe recalcar **que una vez le es reportado a CM que un código corto está siendo utilizado para prácticas fraudulentas se le informa inmediatamente al cliente, para que este proceda con el bloqueo de este. A su vez, cuando CM es informado sobre el uso indebido de un código, procede a informarle a la CRC, tal y como lo ha hecho en varias ocasiones***". (Radicado 2022800070 del 4 de enero de 2022).

"*Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, es importante resaltar que desde la fecha que CM fue informado que a través del código 85571 se habían enviado mensajes con contenido fraudulento, esto desde el 15 de mayo de 2020, no se ha vuelto a presentar ninguna actividad fraudulenta relacionada con este código, **lo cual demuestra que los controles llevados a cabo por parte de CM han sido efectivos hasta la fecha***" (Radicado 2020812704 del 4 de enero de 2022).

Es importante aclarar que para soportar sus afirmaciones **TIGO** únicamente aportó copia de un correo electrónico donde se menciona el bloqueo realizado a partir del conocimiento de situaciones o prácticas fraudulentas. En este sentido, es evidente que las medidas tomadas con posterioridad a la ocurrencia de una "practica fraudulenta" no demuestran que el uso de los códigos cortos corresponde al uso para el cual fue asignado y no desvirtúan la causal que permitió la recuperación de dicho recurso de identificación.

Según el artículo 167 del Código General del Proceso, incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen. A pesar de lo anterior, **TIGO -durante el trámite adelantado-** no allegó información que permitiera verificar que el uso de los códigos cortos se hacía conforme habían sido asignados. Allegó información sobre las medidas adoptadas por dicha compañía, con posterioridad al envío de mensajes no autorizados por una entidad bancaria que no era su cliente.

Ahora bien, **TIGO** afirma que verifica la existencia de su cliente y que valida el SARLFAT al momento de hacer la contratación correspondiente, lo que le da garantía de la legalidad de la persona jurídica con la cual contrata. Al respecto, la CRC señala que esto tampoco desvirtúa la causal configurada, esta medida obedece a una práctica empresarial y al cumplimiento de una obligación legal que le permite tener certeza no sólo de con quien contrata, sino de donde provienen los recursos de su

contratista. A pesar de lo anterior, esa práctica en ningún caso demuestra que el uso de los códigos cortos se hace conforme a lo asignado, ni que **TIGO** actúa como PCA.

En todo caso, la CRC aclara que cada PRST es autónomo de contratar con los terceros que considere pertinente, así como hacer las validaciones a las que haya lugar, dentro del marco de la regulación y la Ley.

Finalmente, **TIGO** aduce a la buena fe en la ejecución de los contratos, sin embargo, se reitera lo mencionado, respecto de que el asignatario es el responsable de garantizar que el uso de los códigos cortos se hace conforme a su asignación, de cumplir los criterios de uso eficiente y las obligaciones generales y específicas existentes. La CRC no desconoce ese principio, no obstante, esto no logra desvirtuar la causal configurada, ni demuestra que **TIGO** actúa como PCA.

En todo caso, la CRC aclara que no desconoce -en el caso particular- el esfuerzo de **TIGO** para actuar de manera expedita, sin embargo, dicho esfuerzo no demuestra que el uso de los códigos cortos se hace conforme fue autorizado, ni demuestra que actúa como un PCA.

Por lo anterior, este argumento no resulta de recibo para modificar la decisión recurrida.

- **De las solicitudes realizadas a la CRC para modificar la regulación y adoptar medidas para minimizar situaciones como la ocurrida sobre los códigos cortos y la necesidad de adelantar actuaciones contra todas las asignatarias.**

TIGO pone de presente que a través de ASOMEDIOS y de manera individual, le había solicitado a la CRC adoptar medidas regulatorias tendientes a contrarrestar las situaciones presentadas a través de los códigos cortos, así mismo, esa empresa solicita que se adelanten las actuaciones administrativas a que haya lugar, frente a casos similares que han sido reportados a la Comisión. Para sustentar sus afirmaciones, aporta las comunicaciones remitidas a esta entidad.

Sobre el particular, la CRC reitera lo mencionado en el acápite anterior, respecto a que dichas manifestaciones y solicitudes no desvirtúan la causal de recuperación que se encontró comprobada. En ningún caso, demuestran que el uso dado a los códigos cortos objeto de la actuación administrativa por parte de **TIGO** correspondía al uso autorizado.

En su defensa, **TIGO** se limitó a señalar que se evidenciaban situaciones "*anómalas*" frente a los códigos cortos, y que era necesaria una intervención regulatoria, sin embargo, omitió probar **(i)** que actuaba en su condición de PCA, y **(ii)** que los códigos cortos se utilizaban conforme habían sido asignados por la Comisión.

Por el contrario, obra en el expediente **(i)** manifestación expresa de **Bancolombia S.A.** en la que señaló que no autorizó el envío ni el contenido de los mensajes que se enviaron a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, **(ii)** manifestación expresa de **TIGO** en la que señala que su cliente es el que produce, consolida y genera el mensaje y que **Bancolombia S.A.** no es su cliente.

Adicionalmente **TIGO** solicita que la CRC adelante las actuaciones administrativas de recuperación frente a los diferentes proveedores que hacen un "*indebido*" uso de los códigos cortos. Al respecto, debe precisarse que la Comisión adelanta las diferentes actuaciones administrativas, para lo cual agota el procedimiento previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016 y el CPACA.

Este argumento tampoco resulta de recibo para modificar la decisión recurrida.

- **De la necesidad de conocer la hora y el número de destino al que habían sido enviados los mensajes, ya que "*no había detectado mensajes con contenido fraudulento*"**

TIGO manifiesta que le solicitó a la CRC que le informara la hora y el número de destino al que se habían enviado los mensajes a través del código corto 85910, ya que no había detectado mensajes con contenido fraudulento y tampoco había recibido por ningún mecanismo alertas que conllevaran a investigaciones al interior de la compañía y, que, a pesar de dicha solicitud, la Comisión no le envió esa información, circunstancia que a su juicio vulnera el derecho de defensa y contradicción.

El cargo no está llamado a prosperar, en la medida en que la recurrente parte de la premisa errada de que se tiene que constatar la existencia del contenido fraudulento o la práctica de actividades fraudulentas para que proceda la recuperación del código corto. Dado que no contaba con la información de la hora y número telefónico que recibió el mensaje, **TIGO** al parecer no pudo "revisar la trazabilidad de estos y así poder verificar las presuntas actividades fraudulentas llevadas a cabo"⁴

En su escrito de recurso de reposición, **TIGO** señaló "ya que para la fecha no había detectado mensajes con contenido fraudulento y tampoco había recibido por ningún mecanismo alertas que conllevaran a investigaciones al interior de la compañía. **Esta solicitud no fue atendida por la CRC y a la fecha no ha sido probado por la CRC que este código haya sido utilizado para actividades fraudulentas**"⁵ (Destacado fuera de texto).

Sobre el particular, la CRC considera pertinente precisar que, en primer lugar, la queja presentada por **Bancolombia S.A.** generó el inicio de la actuación administrativa. En dicho documento, **Bancolombia S.A.** relacionó la fecha del incidente, la cantidad de incidentes reportados por sus usuarios y la URL que se había enviado a través de cada código corto reportado.

En segundo lugar, a partir de la información que obraba en el expediente, la CRC constató que el código corto 85910 había sido asignado a **TIGO** para que se enviara notificaciones de cobro, a pesar de ello, la CRC también probó que a través de dicho código corto se enviaban mensajes a nombre de terceros que no habían autorizado su envío. En ningún momento, **TIGO** desvirtuó la manifestación de **Bancolombia S.A.** respecto del código corto 85910, por el contrario, en diferentes oportunidades ratificó que dicha entidad financiera no era su cliente y que el "responsable" del uso del código corto era su cliente, inclusive para el día 6 de abril de 2020, fecha en la que ocurrieron los hechos⁶ (Según correo electrónico de Bancolombia S.A.)

Frente a dicho código, **TIGO** simplemente manifestó que no había detectado "contenido fraudulento" y que no había recibido alertas para hacer las investigaciones del caso, pero no aportó ninguna prueba de sus afirmaciones, ni de las validaciones efectuadas a partir de la alerta brindada por **Bancolombia S.A.** Todo lo anterior, a pesar de que la CRC para la recuperación del código corto no valida si el contenido es fraudulento o no, por las consideraciones ampliamente mencionadas.

De esta manera, a partir de la información que reposaba en el expediente, la CRC concluyó que el uso para el cual había sido asignado ese código corto, no se cumplía. Así, no le es reprochable a la Comisión haber concluido que el uso del código corto no se hacía conforme a lo asignado.

En este sentido, para la CRC la información de la hora y el número de destino no resulta indispensable para establecer la ocurrencia de la causal de recuperación ocurrida. La CRC constata la ocurrencia de dicha causal con las manifestaciones de **Bancolombia S.A.**, de la asignataria y la asignación efectuada, en su momento, esto es, comparando el uso dado al código corto con el uso para el cual fue asignado. Lo contrario, implicaría señalar que para recuperar con fundamento en la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, siempre es necesario contar con la información de la hora y número de destino como lo requiere **TIGO, situación que en ningún momento estableció el regulador.**

A pesar de lo anterior, la CRC le solicitó a **Bancolombia S.A.** que presentara esta información, mediante el auto de pruebas proferido en 2022, sin embargo, esa entidad financiera no se pronunció sobre el particular dentro del término establecido para tal fin. **TIGO** en ningún momento se pronunció sobre dicha situación -aun cuando se le puso de presente lo ocurrido- y tampoco demostró la imposibilidad de obtener esta información en sus sistemas, ni de las búsquedas realizadas, ni de los requerimientos hechos a su cliente respecto del código corto 85910 una vez conoció la queja presentada por **Bancolombia S.A.**

Si bien nadie está obligado a lo imposible, **TIGO** omitió aportar soporte de sus afirmaciones, no debe perderse de vista que, como productor, generador y consolidador de los contenidos, es el agente directo responsable de estos contenidos y, por tanto, como asignatario es su obligación usar el código

⁴ Comunicación de marzo de 2022

⁵ Radicado 2022800070 del 4 de enero de 2022

⁶ "Tal y como se informó en el Recurso de Reposición y en Subsidio Apelación en contra de la Resolución 6475 de 2021, CM requiere que la CRC informe la hora de los mensajes presuntamente enviados mediante el código 85910 y los números a los que estos mensajes fueron enviados para efectos de poder revisar la trazabilidad de estos y así poder verificar las presuntas actividades fraudulentas llevadas a cabo con dicho código. En todo caso se reitera que quien lo tenía disponible para su uso era el cliente SAP Colombia SAS." Tomado del radicado 2022803906 del 18 de marzo de 2022

corto de conformidad con el uso para el cual fue asignado. Por el contrario, **TIGO** en su defensa y en su escrito de recurso de reposición puso de presente que no era responsable del uso dado al código corto, aun cuando este había sido asignado en su condición de PCA, al señalar que se limitaba a "*asignar*" el código corto a sus clientes. Estos clientes a su vez enviaban cualquier tipo de contenido a través de ese código corto.

Ahora bien, la CRC señala que respecto del código corto 85571 la información de la hora y número al cual se envió el mensaje tampoco se suministró, sin embargo, esto no fue impedimento para que **TIGO** presentara sus argumentos de defensa y trazabilidad correspondiente. Si bien, en los correos aportados como prueba del "*bloqueo*" realizado a ese código por la situación ocurrida el 15 de mayo de 2020, aparece una imagen del mensaje de texto con la hora y el número telefónico que recibió el mensaje, lo único que se logró con esta información fue que el cliente de **TIGO** hiciera el bloqueo, pero en ningún caso esa empresa demostró que el uso del código corto se estaba haciendo conforme había sido asignado por la CRC. Esto implica que aun cuando se hubiera logrado recopilar la información solicitada por **TIGO**, el resultado de la actuación administrativa hubiera sido el mismo.

Por todo lo anterior, la CRC no modificará la decisión recurrida.

- **De la supuesta violación al debido proceso en el trámite adelantado.**

Señala **TIGO** que la Comisión vulneró el debido proceso, ya que no se pronunció sobre las pruebas aportadas por esa empresa. Así, **TIGO** señala que el 26 de octubre de 2020 aportó y solicitó "*• Copia del correo electrónico enviado al cliente solicitándole el bloqueo del código corto 85571, así como la copia de la respuesta enviada por el cliente a TIGO. • Carta del 20 de abril de 2020 enviada por ASOMÓVIL a la CRC sobre la necesidad de la implementación de medidas para el Phishing. • Respuesta de la CRC a la carta enviada por ASOMÓVIL el 30 de abril de 2020. A su vez, CM le solicitó a la CRC se le informara la hora de los mensajes presuntamente enviados mediante el código 85910 y los números a los que estos mensajes fueron enviados para efectos de poder revisar la trazabilidad de estos y así poder verificar las presuntas actividades fraudulentas llevadas a cabo con dicho código*"

Al respecto, la CRC aclara que tuvo en cuenta toda la información aportada en desarrollo de la actuación administrativa. Así, en la Resolución recurrida hizo especial énfasis en las manifestaciones presentadas por **TIGO** en su comunicación del 26 de octubre del 2020, así como los correos electrónicos cruzados con **AVANTEL** y su cliente, no sólo resumiendo los argumentos planteados sino visibilizando los extractos que demostraban el uso dado a cada código corto objeto de la actuación administrativa. Adicionalmente, la Comisión validó las supuestas medidas adoptadas por **TIGO** a tal punto que la Comisión en la Resolución recurrida señaló lo siguiente "*aún con las herramientas o mecanismos adoptados por dicha empresa, con ocasión a la actuación administrativa y la información y soportes suministrados por la asignataria, para la Comisión no se acredita ni se evidencia el cumplimiento de las condiciones de asignación establecidas en las Resoluciones de asignación*".

Nótese que las comunicaciones aportadas y frente a las cuales **TIGO** señala que no se manifestó la CRC, (comunicación de **ASOMÓVIL** y la respuesta brindada por la Comisión a esa comunicación) son referenciadas por esa empresa cuando presenta los argumentos del acápite denominado "MEDIDAS TOMADAS POR COLOMBIA MÓVIL PARA BLOQUEAR ESTE TIPO DE PRACTICAS", así:

"Finalmente queremos reiterar que CM no ha permanecido como un actor sectorial indolente frente las situaciones referentes al uso indebido de códigos cortos que a la postre perjudican a los usuarios finales de nuestro servicio móvil cuando se envía información maliciosa y/o perjudicial. Es así como desde el ámbito gremial y como empresa individual, CM ha acudido ante la CRC solicitando de manera muy concreta para que la Regulación que rige el mercado de SMS sea revisada justamente en aras a permitir que los proveedores de red, que al mismo tiempo somos proveedores de contenidos y aplicaciones, podamos actuar de manera ágil en el momento en el que sean detectados o reportados contenidos y/o cadenas de mensajes que pongan en riesgo las redes y los usuarios. Adjuntamos evidencia de tales gestiones y propuestas y reiteramos que, aun cuando la CRC ha planteado algunas alternativas frente a lo solicitado, a juicio de CM se requiere una actuación más detallada del regulador, ajustando la normatividad asociada como bien lo ha propuesto CM, y como mecanismo sectorial complementario para que situaciones como estas en las que se nos piden explicaciones puedan ser mitigadas de forma más oportuna y autónoma, de

forma proactiva, y no reactiva. Para su referencia se adjunta como prueba la carta gremial (ASOMOVIL y la respectiva respuesta de la CRC."

De esta manera, no es cierto que la CRC no haya analizado todos los soportes recibidos. Simplemente, después de su análisis, la Comisión definió que la información aportada **NO** demostraba que el uso de los códigos cortos se hiciera conforme al uso asignado. En todo caso, la Comisión aclara que la decisión de la actuación administrativa hubiera sido la misma, si hubiera enunciado comunicación por comunicación aportada por **TIGO** en el trámite adelantado.

Ahora bien, frente a la solicitud de remitir la hora y número al cual se enviaron los mensajes, la Comisión reitera lo mencionado en el acápite anterior, respecto a que la información solicitada no resultaba necesaria para efectuar la recuperación, pues la CRC conforme a la causal de recuperación, valida que el uso dado al código corto corresponda al uso para el cual fue asignado. Adicionalmente, se reitera que, a pesar de haberse decretado como prueba en segunda instancia, la información de la hora y el número al cual se enviaron los mensajes no fue aportada por **Bancolombia S.A.** en el término otorgado para ese fin, y que **TIGO** partía de una premisa errada sobre su supuesta "necesidad". En todo caso, no debe perderse de vista que, en garantía del debido proceso, la CRC decretó –en el trámite de segunda instancia- la prueba solicitada por **TIGO**.

Debe resaltarse que el eje central de la decisión recurrida no era si el contenido era fraudulento o se habían desarrollado prácticas fraudulentas a través de los códigos cortos, por ende, no se afectó el derecho de defensa del administrado en relación con el fundamento mismo de la resolución recurrida, propósito esencial del debido proceso administrativo.

Como se ha descrito en el presente acto administrativo, la CRC resolvió la actuación administrativa con base en normas regulatorias de carácter general y abstracto que imponen a los asignatarios de los recursos de identificación el deber de usar los códigos cortos conforme fueron asignados.

De esta manera, para la Comisión no existe ninguna irregularidad o vulneración al debido proceso de **TIGO**. En todo caso, si se considerara lo contrario, la CRC recuerda que el Consejo de Estado ha señalado que "*Una irregularidad acaecida en el curso del procedimiento administrativo se considera sustancial cuando incide en la decisión de fondo que culmina con la actuación administrativa, contrariando los derechos fundamentales del administrado, es decir, que de no existido tal irregularidad, el acto administrativo que define la situación jurídica debatida hubiese tenido un sentido sustancialmente distinto. Por el contrario las irregularidades o vicios, que no afectan el fondo del asunto discutido, esto es, que de no haber ocurrido, la decisión definitiva hubiese sido en igual sentido, no tienen relevancia para generar la nulidad del mismo, pues esto no desconoce la finalidad del debido proceso administrativo, es decir la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.*"⁸

Es así como, se reitera, en el presente caso que la decisión de la CRC estuvo fundada en la Resolución CRC 5050 de 2016, de donde se desprende que sin la información de la hora y número al que se envió el mensaje de texto, la decisión de la CRC hubiera sido exactamente la misma, circunstancia que impide admitir que adoptar una decisión sin esa información constituye un vicio que afecta la validez del acto recurrido.

En todo momento, la Comisión le dio la oportunidad a **TIGO** de debatir las pruebas que obraban en el expediente. Adicionalmente, en segunda instancia, le dio la oportunidad de manifestarse frente a la falta de pronunciamiento de **Bancolombia S.A.**

De esta manera, no se modificará la decisión recurrida, y, en consecuencia, se confirmará la misma.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** contra la Resolución CRC 6475 de 2021.

⁸ CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCIÓN SEGUNDA" SUBSECCIÓN B Consejera Ponente: SANDRA LISSFÍ IÉARM VÉLEZ Bogotá D.C., veintiuno (21) de febrero de dos mil diecinueve (2019).

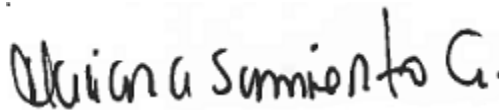
ARTÍCULO 2. No reponer la Resolución CRC 6475 de 2021 expedida por la CRC, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes el acto administrativo recurrido.

ARTÍCULO 3. Rechazar por improcedente el recurso de apelación interpuesto contra la Resolución CRC 6475 de 2021.

ARTÍCULO 4. Notificar por medios electrónicos la presente Resolución al representante legal de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020.

Dada en Bogotá D.C. a los **10 días del mes junio de 2022**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicados: 2022201010
Trámite ID. 2685
Elaborado por: Adriana Barbosa
Revisado por: Brayan Ortiz