



RESOLUCIÓN No. **6860** DE 2022

*"Por la cual se recuperan ocho (8) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones, a través de SMS o USSD, que habían sido asignados a **HÁBLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**"*

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

En ejercicio de sus facultades legales conferidas en la Ley, 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 radicados 2021512029 y 2021807431 del 22 de junio de 2021, la Coordinadora Ejecutiva de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), en cumplimiento de lo ordenado en el artículo cuarto¹ de la Resolución CRC 6319 de 2021², remitió a la Coordinadora del Grupo Interno de Relacionamiento con Agentes de la Comisión, como Administradora de los Recursos de Identificación, una copia del expediente administrativo No. 3000-32-2-3, para que analizara si lo contenido en dicho expediente cobraba mérito para adelantar una actuación administrativa de recuperación de algunos códigos cortos asignados a **HÁBLAME COLOMBIA LDI S.A.S. E.S.P.**, hoy **HÁBLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**³, en adelante **HÁBLAME**.

Analizado el expediente administrativo No. 3000-32-2-3, la CRC identificó que a través de los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420, que habían sido asignados a **HÁBLAME**, mediante las Resoluciones CRC 5019 de 2016 y 5127 de 2017 bajo la modalidad *"Gratis para el Usuario"*⁴, presuntamente se habían enviado diferentes mensajes de

¹ "ARTÍCULO CUARTO. Oficiar al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes, como delegado de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación bajo la responsabilidad de la CRC, para que analice si hay lugar a adelantar una nueva actuación de recuperación de códigos cortos respecto de HÁBLAME."

² "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6218 de 2021"

³ Por Acta No. 3 del 31 de octubre de 2017 de Asamblea de Accionistas, inscrito en la Cámara de Comercio de Bogotá el 7 de noviembre de 2017, con el No. 02273672 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de HÁBLAME COLOMBIA LDI S.A.S. ESP a HÁBLAME COLOMBIA S.A.S. ESP. Por Acta No. 06 del 4 de junio de 2018 de Asamblea de Accionistas, inscrito en la misma Cámara de Comercio el 21 de junio de 2018, con el No. 02351219 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de HÁBLAME COLOMBIA S.A.S. ESP a HÁBLAME COLOMBIA S.A. ESP.

⁴ Dichas asignaciones se sustentaron en las solicitudes presentadas por HÁBLAME bajo los radicados 201671915, 201671917, 2017724434 y 2017724456.

texto contrarios al uso para el cual habían sido asignados dichos códigos cortos.

Así las cosas, mediante comunicación con radicado de salida 2022506111 del 2 de marzo de 2022, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos mencionados, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establecen lo siguiente: "*6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI*" y "*6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos presentan un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*".

Dicho acto administrativo fue comunicado a **HÁBLAME**, a través de correo electrónico del 2 de marzo de 2022, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su recepción, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando a los recursos de identificación asignados.

Vencido el término mencionado, **HÁBLAME** no emitió pronunciamiento sobre la comunicación que inició la actuación administrativa, ni remitió prueba en contrario.

2. ANÁLISIS DEL MATERIAL PROBATORIO EN LAS QUE SE FUNDAMENTÓ LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

2.1. Comunicación del 25 de Julio de 2019, remitida por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL. S.A. en adelante, COMCEL, a HÁBLAME cuyo asunto es: "Contrato No. 29966 de acceso e interoperabilidad para el envío de mensajes cortos de texto SMS- código corto con contenido presuntamente fraudulento código 890018".

A través de la comunicación del 25 de julio de 2019, **COMCEL** le solicitó a **HÁBLAME** una explicación sobre los mensajes de texto con contenido presuntamente fraudulento que habían sido enviados a sus usuarios a través del código corto 890018, durante los meses de junio y julio de 2019, con mensajes de entidades bancarias como BBVA, BANCOLOMBIA y BANCO FALABELLA. Al respecto, **COMCEL** le subraya a **HÁBLAME** que como PCA, este es el responsable de la producción, generación y/o consolidación de contenidos de los mensajes que se envíen a través de sus redes de telecomunicaciones, en los siguientes términos: "*es responsabilidad del PCA el contenido de la información transportada de los mensajes cortos de texto SMS que origine para ser enviados a los usuarios móviles de COMCEL*"

2.2. Comunicación del 2 de agosto de 2019 de HÁBLAME a COMCEL en respuesta a la comunicación del 25 de julio de 2019, con asunto: "Respuesta - Contrato No. 29966 de acceso e interoperabilidad para el envío de mensajes cortos de texto SMS- código corto con contenido presuntamente fraudulento código 890018".

HÁBLAME le informa a **COMCEL** que el contenido de los mensajes presuntamente fraudulento no es generado por el PCA, en tanto, **HÁBLAME** afirma que este actúa como "*medio por el cual nuestros clientes transmiten mensajes de texto SMS*".

Adicional a lo anterior, **HÁBLAME** informa sobre los mecanismos que ha implementado para prevenir el fraude a través del servicio que presta y las medidas que va a tomar en atención al reporte presentado por **COMCEL**, siendo estos: la inclusión en una lista negra de los números de teléfono a los cuales se les restringe el envío de SMS, el filtro de SPAM y la inclusión de ciertas palabras en otra lista negra.

Finalmente, **HÁBLAME** pone en conocimiento de **COMCEL** que dio traslado de la comunicación a la Fiscalía General de la Nación para que investiguen el aparente fraude a través del envío de los mensajes de texto reportados por usuarios del PRST.

2.3. Copia de la comunicación del 27 de agosto de 2019, remitida por COMCEL a HÁBLAME, en donde da respuesta a la comunicación de 2 de agosto de 2019, con asunto: "Respuesta a comunicado de Háblame del 2 de Agosto de 2019 y

notificación de nuevos fraudes, nuevas denuncias, e incumplimiento grave del Contrato"

COMCEL le reiteró a **HÁBLAME** que, de conformidad con lo establecido en el contrato suscrito entre las partes, **HÁBLAME** era responsable contractualmente por garantizar la adecuada prestación del servicio. Sumado a esto, **COMCEL** le informó a **HÁBLAME** que realizó una verificación del tráfico enviado a través del código 890018 y encontró que 2.575 mensajes con contenido fraudulento habían sido enviados en los meses de junio y julio de 2019 a nombre de varias entidades financieras, entre las cuales se encontraba BBVA, Bancolombia S.A. y Banco Falabella (Anexa tabla en la cual se relaciona el texto de los mensajes, el número y las fechas en las cuales se enviaron), con lo cual, el PRST informó que las medidas que habían sido adoptadas por **HÁBLAME** para el control de fraude resultaron inocuas.

De otra parte, **COMCEL** dio a conocer que, el 17 de agosto de 2019 recibió una denuncia del banco DAVIVIENDA, a través de la cual reportaban 63.189 mensajes del 17 y 26 de agosto de 2019 con información de tipo fraudulento que se enviaba a través de los siguientes doce (12) códigos cortos "890001, 890005, 890007, 890008, 890018, 890024, 890025, 890026, 899400, 899410, 899420 y 899300" (Anexa tabla en la cual se relacionan los mensajes).

2.4. Copia del Archivo en Excel elaborado por COMCEL y denominado: HÁBLAME PHISHING Consolidado Enero - abril 2020.

Este archivo contiene la relación de mensajes fraudulentos enviados por **HÁBLAME** a **COMCEL**, durante los meses de enero a abril 2020.

2.5. Copia de los correos electrónicos cruzados entre COMCEL y HÁBLAME el 1, 13 y 23 de abril de 2020.

Sobre el particular, la CRC precisa que en el expediente obran los siguientes correos electrónicos:

- Correo del 1 de abril de 2020, cuyo asunto corresponde a: "**URGENTE: Soporte Servicio SMPP HÁBLAME Colombia NIT: 900900994857-4**", un funcionario de **HÁBLAME** informó a **COMCEL** que se están presentando errores técnicos sobre los mensajes de texto que se envían a través del código corto 899991, los cuales no están siendo recibidos por los usuarios de **COMCEL**. Este mismo día, **COMCEL** dio trámite interno a la solicitud como se refleja en los correos.
- Correo del 13 de abril de 2020, cuyo asunto corresponde a: "**URGENTE: Soporte Servicio SMPP HÁBLAME Colombia NIT: 900900994857-4**", un funcionario de **HÁBLAME** informó a **COMCEL** que se están presentando errores técnicos sobre los mensajes de texto que se envían a través del código corto 899953, los cuales no están siendo recibidos por los usuarios de **COMCEL**.
- Este mismo día, **COMCEL** dio trámite interno a la solicitud, como resultado, le informó a **HÁBLAME** que los mensajes enviados a través de ese código corto habían sido bloqueados por temas de seguridad, habiendo incluido el código en cita en la lista negra de "**antispamming**" para ambos nodos. Teniendo en cuenta la respuesta de **COMCEL**, **HÁBLAME** solicitó eliminar dicha restricción, toda vez que, según señaló, el PRST no está facultado para realizar dichas restricciones sin orden de la CRC. Finalmente, este mismo día **COMCEL** eliminó de la lista negra al "PCA".
- Correo del 23 de abril de 2020, cuyo asunto corresponde a: "**URGENTE: Mensajes con posible contenido de fraude bancario origen PCA -SC 899440**". A través de correo, **COMCEL** informó a **HÁBLAME** que se habían detectado el envío de mensajes con posible contenido de fraude bancario desde el código 899400 y que, por consiguiente, requería que **HÁBLAME** confirmara el fraude y tomara las acciones necesarias para detener el envío de esos mensajes. Como soporte remite dos capturas de pantalla de los mensajes enviados a través de dicho código a los usuarios de **COMCEL**.

2.6. Copia de la relación de mensajes "fraudulentos enviados por HÁBLAME a COMCEL, durante el mes de mayo de 2020". Archivo Excel elaborado por COMCEL.

Relación de mensajes fraudulentos enviados por **HÁBLAME** a **COMCEL**, durante el mes de mayo de 2020.

2.7. Copia de la comunicación de HÁBLAME del 19 de mayo de 2020, con asunto: "Cumplimiento de los compromisos del Subcomité técnico realizado el 17 de abril de 2020. Contrato de Acceso e Interoperabilidad para el Envío de Mensajes Cortos de Texto SMS por parte de HÁBLAME COLOMBIA, a la Red de TMC de Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. No. 29966 suscrito el 23 de marzo de 2017".

HÁBLAME informó a **COMCEL** sobre el estado de implementación de las nuevas medidas de seguridad para el control de fraude que fueron adoptadas durante el primer semestre de 2020. Las medidas mencionadas fueron: 1. Herramienta de control de fraude, 2. Herramienta de SMS de alerta, 3. Campañas de control de fraude, las cuales son adicionales a los controles previamente establecidos, correspondientes al control de palabras a los contenidos enviados a través de los SMS, registro del cliente que va a adquirir el servicio a través del portal web y la ampliación de la planta de personal del área de fraude.

2.8. Copia del correo electrónico del 24 de agosto de 2020, con asunto: "URGENTE: PCA HÁBLAME- Mensajes con posible fraude bancario con origen código 899420 – 24/08/2020"

COMCEL informó a **HÁBLAME** que el Banco de Bogotá había reportado un posible envío de mensajes con contenido fraudulento desde el código 899420.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. 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 y al dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

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 redes 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 del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/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 den las condiciones que determine la CRC. La asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de numeración de códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de

los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, en su artículo 6.1.1.8 se estableció que la CRC podía, previa actuación administrativa, recuperar los códigos cortos asignados cuando, entre otras causales, los códigos cortos presentaran un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

Teniendo claro lo anterior, así como el alcance y propósito de las competencias de la CRC para regular y administrar los recursos escasos, es evidente que, cuando se detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, debe adelantarse las actuaciones administrativas a que haya lugar, con el fin de recuperar estos recursos numéricos, esto es retirar la autorización de uso de un recurso previamente otorgada a un asignatario, cambiándolo de estado para una posible reasignación futura.

Finalmente, es necesario 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 Relacionamiento 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.

3.2. MATERIALIZACIÓN DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, la CRC, puede recuperar los códigos cortos asignados, si se configura una de las causales que se citan a continuación:

"CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO V
6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...)"(Destacado fuera de texto).

En este sentido, como se anotó en los antecedentes, esta actuación se inició porque mediante radicados 2021512029 y 2021807431 del 22 de junio de 2021, la Coordinadora Ejecutiva de la CRC, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo cuarto⁵ de la Resolución CRC 6319 de 2021⁶, remitió a la Coordinadora del Grupo Interno de Relacionamiento con Agentes, como Administradora de los Recursos de Identificación, una copia del expediente administrativo No. 3000-32-2-3, para que analizara si con fundamento en lo mencionado en dicho expediente había lugar a adelantar una actuación administrativa de recuperación respecto de algunos códigos cortos asignados a **HÁBLAME**.

A partir de lo anterior, la Coordinación del Grupo Interno de Relacionamiento con Agentes de la CRC procedió a iniciar una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto de los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420 asignados a **HÁBLAME**. En este estado de las cosas, le corresponde a esta Coordinación verificar la efectiva configuración de estas.

3.2.1. MATERIALIZACIÓN DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DEL TÍTULO VI DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

Dado que una de las causales por las cuales se inició la actuación administrativa es la establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue asignado el recurso de identificación y el uso dado a dicho recurso por parte de **HÁBLAME**. De esta manera, la CRC procedió a verificar que a través de la

⁵ ARTÍCULO CUARTO. Oficiar al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes, como delegatario de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación bajo la responsabilidad de la CRC, para que analice si hay lugar a adelantar una nueva actuación de recuperación de códigos cortos respecto de HÁBLAME.

⁶ "Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por Comunicación Celular S.A. COMCEL S.A. en contra de la Resolución CRC 6218 de 2021"

solicitud de asignación de los códigos cortos objeto de análisis, mediante radicados 201671915, 201671917, 2017724434 y 2017724456, **HÁBLAME** manifestó que dichos recursos de identificación iban a tener la descripción y justificación que se relaciona a continuación:

RADICADO	RES.	CÓDIGO CORTO SOLICITADO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
2017724434	5127 de 2017	890018	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
201671915	5019 de 2016	899991	Gratuito para el usuario	Se requiere este código corto para enviar Información para el usuario de sus productos y servicios con la compañía	Se requiere este código corto para enviar Información para el usuario de sus productos y servicios con la compañía
2017724456	5127 de 2017	899953	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
2017724434	5127 de 2017	890008	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
2017724434	5127 de 2017	890024	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
2017724434	5127 de 2017	890026	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
2017724434	5127 de 2017	890003	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
201671917	5019 de 2016	899420	Gratuito para el usuario	Se requiere este código corto para enviar Información para el usuario de sus productos y servicios con la compañía	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.

Tabla 1. Construida a partir de la información de los radicados 201671915, 201671917, 2017724434 y 2017724456.

Teniendo en cuenta lo informado por **HÁBLAME** en sus solicitudes de asignación, mediante Resoluciones CRC 5019 de 2016⁷ y 5127 de 2017⁸, la CRC asignó los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420 para la provisión de contenidos y aplicaciones, a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad de "Gratuito para el usuario". Sobre esta información es preciso hacer un análisis sobre el uso para que el cual fue asignado cada código corto por la CRC.

Así las cosas, a continuación, se presenta una tabla agrupada por el uso para el cual fue asignado cada código objeto de análisis, así:

CÓDIGO CORTO SOLICITADO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
890018 899953 890008 890024 890026 890003	Gratuito para el usuario	Asignación códigos cortos clientes para envío de mensajería masiva	Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique.
899991 899420	Gratuito para el usuario	Se requiere este código corto para enviar Información para el usuario de sus productos y servicios con la compañía	Se requiere este código corto para enviar Información para el usuario de sus productos y servicios con la compañía

Tabla 2. Construida a partir de la información de los radicados 201671915, 201671917, 2017724434 y 2017724456.

Teniendo en cuenta el uso para el cual fue asignado cada código corto, contrastado con el uso dado por **HÁBLAME** conforme con el material probatorio que reposa en el expediente, esta Comisión establece que:

- (i) **HÁBLAME** si está haciendo uso de los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420 asignados por la CRC.
- (ii) Los mensajes enviados no correspondían al uso que había sido autorizado por la CRC, los cuales como se mencionó anteriormente son: "Solicitud por parte de nuestros clientes para enviar SMS a sus clientes y proveedores a través de un código corto específico que los identifique" y a "Se requiere este código corto para enviar Información para el usuario de sus productos y servicios con la compañía", uso para los cuales fueron asignados mediante Resoluciones CRC 5019 de 2016⁹ y 5127 de 2017. Lo anterior se pudo concluir, en razón a que, mediante diferentes comunicaciones, como la del 25 de julio de 2019, COMCEL manifestó que, el envío de los mensajes de texto con contenido presuntamente fraudulento con información de entidades bancarias como BBVA, BANCOLOMBIA y BANCO FALABELLA, eran hechos graves sobre los cuales debían tomarse medidas so pena de un incumplimiento contractual por parte de **HÁBLAME**; y como en la comunicación del 27 de agosto de 2019, a través de la cual COMCEL reitera lo mencionado en la citada comunicación de julio 2019, y adicional, manifiesta que se han presentado nuevos casos con las mismas entidades bancarias, sumándole el banco DAVIVIENDA.
- (iii) **HÁBLAME** no presentó material probatorio mediante el cual se haya probado que los mensajes de textos hayan sido enviados en el marco de alguna relación comercial con algún "cliente" o de "usuario de sus productos y servicios con la compañía", tanto así que, mediante comunicaciones del 2 y 27 de agosto de 2019 y 19 de mayo de 2020, **HÁBLAME** informó de sobre el estado de implementación de las medidas de seguridad para el control de fraude que fueron adoptadas para evitar el envío de los mensajes reportados con presunto contenido fraudulento.

De esta manera, para la CRC no hay duda de que a través del envío de los mensajes que suscitaron el inicio de la presente actuación administrativa, sí se estaba dando un uso diferente para el cual fueron asignados los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420.

⁷ "Por la cual se asignan treinta y ocho (38) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa HABLAME COLOMBIA LDI S.A.S"

⁸ "Por la cual se asignan setenta y cuatro (74) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa HABLAME COLOMBIA LDI S.A.S"

⁹ "Por la cual se asignan treinta y ocho (38) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa HABLAME COLOMBIA LDI S.A.S"

De esta manera, la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, se encuentra comprobada, toda vez que, basta con establecer que el uso dado a los códigos cortos por parte del asignatario es diferente al uso para el cual fue asignado el recurso de identificación.

3.2.2. MATERIALIZACIÓN DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DEL TÍTULO VI DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

Ahora bien, frente a la causal del numeral 6.4.3.2.1.¹⁰ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de las obligaciones generales, resulta necesario citar lo establecido en el artículo 6.1.1.6.2. del precitado cuerpo normativo, en específico lo dispuesto en el numeral 6.1.1.6.2.2:

"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

(...)

6.1.1.6.2.2 El recurso de identificación deberá ser utilizado exclusivamente en la aplicación específica para la que le ha sido asignado.

(...)"

Revisada la obligación general del numeral 6.1.1.6.2.2 mencionado, en esta se dispone que el asignatario de los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420 está en la obligación de utilizar los recursos de identificación exclusivamente para aquello para que le fue asignado. Como fue analizado de los párrafos anteriores, los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420 asignados a **HÁBLAME** se les dio un uso diferente a aquel para el cual fueron asignados. De esta manera se concluye que está configurada también la causal del numeral 6.4.3.2.1.¹¹ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En conclusión, estudiado el material probatorio que reposa en el expediente, **HÁBLAME** al dar un uso los códigos cortos asignados diferente al de su asignación, se configuraron las causales establecidas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.3. NO VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCESO

Ahora bien, se considera importante señalar que el actuar de la CRC en el marco de la presente actuación administrativa fue garantista del derecho fundamental al debido proceso de **HÁBLAME**, en el entendido que se actuó conforme con lo previsto en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, que reza lo siguiente:

"ARTÍCULO 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a

¹⁰ 6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO V

¹¹ 6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO V

controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso”.

En el mismo sentido, la Corte Constitucional ha decantado en reiterada jurisprudencia el alcance del referido derecho, indicando que éste comprende i) el derecho a la jurisdicción; ii) el derecho al juez natural; iii) el derecho a un proceso público; iv) el derecho a la independencia del juez; y v) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario correspondiente. Respecto del debido proceso en materia administrativa, la Corte Constitucional ha señalado lo siguiente:

"5.3. Dentro de ese marco conceptual, la Corte se ha referido el debido proceso administrativo como "(i) el conjunto complejo de condiciones que le impone la ley a la administración, materializado en el cumplimiento de una secuencia de actos por parte de la autoridad administrativa, (ii) que guarda relación directa o indirecta entre sí, y (iii) cuyo fin está previamente determinado de manera constitucional y legal"¹². Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca "(i) asegurar el ordenado funcionamiento de la administración, (ii) la validez de sus propias actuaciones y, (iii) resguardar el derecho a la seguridad jurídica y a la defensa de los administrados"¹³.

5.4. Así entendido, en el ámbito de las actuaciones administrativas, el derecho al debido proceso hace referencia al comportamiento que deben observar las autoridades públicas en el ejercicio de sus funciones, en cuanto éstas se encuentran obligadas a "actuar conforme a los procedimientos previamente establecidos en la ley, con el fin de garantizar los derechos de quienes puedan resultar afectados por las decisiones de la administración que crean, modifican o extinguen un derecho o imponen una obligación o una sanción"¹⁴¹⁵. (NFT)

Así, es necesario traer a colación que las entidades administrativas o aquellos privados que ejerzan funciones administrativas deben garantizar los siguientes derechos respecto de los administrados: **i)** a ser oídos en el trámite de la actuación administrativa en curso; **ii)** a la notificación del acto administrativa bajo el cumplimiento de los preceptos legales; **iii)** a un trámite administrativo sin dilaciones; **iv)** a permitir la participación desde el principio de la actuación; **v)** a que la actuación se adelante ante el funcionario competente y bajo el cumplimiento de las disposiciones legales; **vi)** a gozar de la presunción de inocencia; **vii)** al ejercicio del derecho de defensa y contradicción; **viii)** a solicitar, aportar y controvertir las pruebas que sean necesarias; y, **ix)** a impugnar las decisiones y promover las acciones pertinente para solicitar la nulidad por la vulneración del debido proceso¹⁶.

De esta manera, revisado el expediente administrativo, se constató que el procedimiento adelantado por la CRC corresponde al procedimiento administrativo reglado en la Resolución CRC 5050 de 2016, cuya consecuencia es la recuperación de los códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420, si se verifica que el asignatario incurrió en alguna causal de recuperación. En el marco de dicho proceso, a **HÁBLAME** le fue garantizado el derecho fundamental del debido proceso; así las cosas, el material probatorio que obra en el expediente permitió contrastar que el uso dado los códigos cortos por parte del asignatario y el uso para cual fueron asignado diferían. De ahí que resulten configuradas dos de las causales establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

A pesar de habersele dado a **HÁBLAME** la oportunidad para aportar nuevas pruebas y pronunciarse sobre la actuación administrativa iniciada, esa empresa no emitió pronunciamiento alguno.

3.4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

¹² Corte Constitucional. Sentencia T-796 de 2006. M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

¹³ Sentencia ibidem

¹⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-653 de 2006. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

¹⁵ Corte Constitucional. Sentencia C-980 de 2010. M.P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

¹⁶ Corte Constitucional. Sentencia T-002 de 2019. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo se puso en evidencia el manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012, Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través de los códigos cortos que se pretenden recuperar, se presentaron presuntos ataques de phishing a los usuarios del servicio de telefonía móvil, la CRC también procederá a remitir la presente Resolución, así como el expediente administrativo mencionado, a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los siguientes ocho (8) códigos cortos 890018, 899991, 899953, 890008, 890024, 890026, 890003 y 899420 para la provisión de contenidos y aplicaciones, a través de SMS/USSD, que habían sido asignados a **HÁBLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**

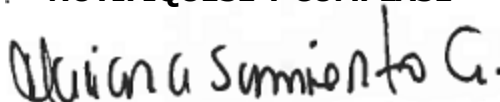
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar por medios electrónicos la presente Resolución al representante legal de **HÁBLAME COLOMBIA 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, 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 **22 días del mes de junio de 2022**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2022201065, 2021512029 y 2021807431

Trámite ID: 2786

Elaborado por: Angella Santamaría

Revisado por: Adriana Barbosa