



RESOLUCIÓN No. **6980** DE 2022

*"Por la cual se recuperan dos códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones, a través de SMS o USSD que habían sido asignados a **A2P COLOMBIA S.A.S.** y se archiva la actuación administrativa respecto de un código corto"*

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 cuarto de la Resolución CRC 6319 de 2021 "*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*"¹, remitió a la Coordinadora del Grupo de Relacionamento con Agentes de la Comisión, como Administrador de los Recursos de Identificación, una copia del expediente administrativo No. 3000-32-2-3, para que analizara si con fundamento en la información obrante en dicho expediente había lugar a adelantar una actuación administrativa de recuperación de códigos cortos.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante comunicación con radicado de salida 2021514802 del 3 de agosto de 2021, la Coordinadora de Relacionamento con Agentes de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación², inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos **87987**, **899770** y **890202**, asignados a **A2P COLOMBIA S.A.S. (en adelante A2P)**³ por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los artículos 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.2. 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*

¹ "ARTÍCULO CUARTO. Oficiar al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento 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 HABLAME."

² Artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga 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.

³ Resoluciones CRC 5298 y 5347 de 2018.

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 **A2P** a través de correo electrónico del 3 de agosto de 2021, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, 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.

Mediante comunicación 2021810319 del 26 de agosto de 2021, **A2P** se pronunció sobre el inicio de la actuación administrativa de recuperación y presentó sus argumentos en ejercicio del derecho de defensa.

Posteriormente, y en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 6.1.1.8.1.2. del artículo 6.1.1.8.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴, esta Comisión requirió a **A2P**, mediante radicado 2022505875 del 1 de marzo de 2022, para que en el término de diez (10) días hábiles, allegara información adicional a la que reposaba en el expediente. Sin embargo, **A2P** no dio respuesta a la solicitud de información en mención.

Finalmente, esta Comisión profirió el Auto del 9 de mayo de 2022, remitido a **A2P** mediante comunicación 2022511927 de la misma fecha, mediante el cual decretó pruebas dentro de la presente actuación administrativa. A través de este auto, se ordenó la incorporación de la comunicación allegada por **A2P** mediante radicado 2021810319 del 26 de agosto de 2021, así como también, las comunicaciones 2022802816 y 2022803591 presentadas por **BANCOLOMBIA S.A.** por considerarse pertinentes en relación con el objeto de la actuación. En este sentido, se otorgó un término de diez (10) días hábiles a **A2P** para que se pronunciara sobre las pruebas incorporadas al expediente de la actuación. Vencido este término, **A2P** no allegó pronunciamiento alguno sobre el auto de pruebas.

2. PRONUNCIAMIENTO DE A2P FRENTE AL INICIO DE LA ACTUACIÓN DE RECUPERACIÓN DE LOS CÓDIGOS 87987, 899770 y 890202

Como se mencionó, mediante comunicación 2021810319 del 26 de agosto de 2021, **A2P** se pronunció sobre el inicio de la actuación de recuperación y presentó sus argumentos en ejercicio del derecho de defensa.

En dicha comunicación **A2P** señala que "ofrece el servicio de envío de mensajes cortos de texto a nivel masivo o mensajería masiva" que "consiste en que el tráfico producido por los paquetes de SMS adquiridos por los usuarios de A2P y enviados por ellos, se recibe y se distribuye a través de los códigos cortos a nosotros asignados". Adicionalmente, afirma que "la naturaleza de esta numeración está circunscrita a la utilización de los códigos cortos otorgados" y "al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD".

En desarrollo de lo anterior, **A2P** indica lo siguiente:

Código corto	Modalidad de servicio	Justificación
87987	Gratuito para el usuario	Servicio de Marketing
899770	Gratuito para el usuario	Servicio de Marketing de doble vía
890202	Gratuito para el usuario	Servicio de Marketing

Argumenta **A2P** que "se encuentra legalmente facultado para la utilización de los códigos cortos asignados por la [C]omisión (...) con referencia a los códigos 87987 899770 y 890202", a lo que agrega que "de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos en el Artículo 6.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, los códigos asignados por la CRC han sido implementados dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de su asignación y **su utilización atiende a los fines especificados tanto en el acto administrativo de asignación como en la regulación vigente**" (SFT).

⁴ "Artículo 6.1.1.8.1.2. Una vez obtenida la respuesta del asignatario, la misma será analizada caso a caso por el Administrador de los Recursos de Identificación y se solicitará la información adicional que se considere necesaria para constatar si procede o no la recuperación del recurso".

En este sentido, **A2P** afirma que el servicio de marketing que se presta través de los códigos cortos 87987 899770 y 890202 es usado por sus clientes con el objetivo de *"anunciar ofertas, actualizaciones y comunicaciones importantes que buscan generar información al conocimiento del usuario"*.

En particular, frente a las pruebas que dieron sustento al inicio de la actuación de recuperación **A2P**, se limita a referirse a la información sobre dos mensajes de texto, enviados cada uno a través de los códigos cortos 890202 y 899770. En relación con el mensaje de texto enviado a través del código 890202 el 17 de marzo de 2021 a las 4:30 p.m. y al que se refieren los correos de COMCEL S.A. de los días 23 y 24 de marzo de 2021, **A2P** señala que *"no es posible catalogar el uso indebido a la cualidad del mensaje, debido a que el contenido del mismo es a modo informativo y que el número relacionado en el mensaje es oficial de la entidad DAVIVIENDA"*, haciendo referencia a que en el contenido del mensaje se instruye al receptor del mensaje para que se comunique a una línea telefónica real perteneciente al BANCO DAVIVIENDA S.A. Por otro lado, sobre el mensaje enviado desde el código corto 899770 y a que hace referencia COMCEL S.A. en su correo del 8 de junio de 2020 y en su comunicación 2020813564 del 10 de noviembre del mismo año, **A2P** afirma que el mensaje *"tiene como finalidad anunciar una oferta"* de modo que *"no se puede determinar la indebida utilización"*.

Por estas razones, **A2P** indica que ha cumplido con el debido uso de los códigos cortos.

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 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 mencionado, 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.

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 establece que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar los códigos cortos asignados cuando, entre otras causales, los

códigos cortos presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados o cuando no se cumplan las obligaciones generales dispuestas para tal fin.

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, puede adelantar 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 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.

3.2. DE LA MATERIALIZACIÓN DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Debe señalarse que 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 para SMS y USSD asignados, si se configuran las siguientes causales:

"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 VI

(...)

6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...).

En este sentido, resulta oportuno recordar que, 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 remitió a la Coordinadora de Relacionamento con Agentes copia del expediente administrativo No. 3000-32-2-3, para que analizara si con fundamento en la información obrante en dicho expediente había lugar a adelantar una actuación administrativa de recuperación respecto de los códigos cortos. Con base en este análisis, la CRC procedió a iniciar una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto de los códigos cortos **87987**, **899770** y **890202** asignados a **A2P**, por lo que corresponde a la Comisión verificar su efectiva configuración.

3.2.1. De 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

Teniendo en cuenta que la causal 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 señala que la Comisión puede recuperar los códigos cortos asignados "*Cuando (...) presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*", corresponde a la CRC contrastar el uso para el cual fue asignado ese recurso de identificación a **A2P** y el uso efectivamente dado al mismo.

De esta manera, la CRC procedió a verificar las solicitudes de asignación de los códigos cortos objeto de análisis presentadas por **A2P**, como se relaciona a continuación:

RADICADOS	CÓDIGO CORTO SOLICITADO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
2017790114 201800485	87987	Gratuito para el usuario	"Por solicitud del cliente" "Se va a utilizar para temas de marketing"	"Por solicitud del cliente" "Se va a utilizar para temas de marketing"
201877508 2018802603	899770	Gratuito para el usuario	"Código envió mensajes de texto masivos por sector" "A2P Colombia brinda soluciones de comunicaciones para sus clientes, que pueda servirles como estrategia de mercadeo, cobro de cartera, notificaciones y cualquier otro tipo de información que las empresas crean pertinentes enviar a sus clientes o usuarios"	"La compañía solicita el siguiente código para envió de información de entidades extranjeras para servicios de marketing" "A2P Colombia brinda soluciones de comunicaciones para sus clientes, que pueda servirles como estrategia de mercadeo, cobro de cartera, notificaciones y cualquier otro tipo de información que las empresas crean pertinentes enviar a sus clientes o usuarios"
2017790114 201800485	890202	Gratuito para el usuario	"Por solicitud del cliente" "Se va a utilizar para mensajes de marketing doble vía"	"Por solicitud del cliente" "Se va a utilizar para mensajes de marketing doble vía"

Tabla 1. Construida a partir de la información de los radicados 2017790114, 201800485, 201877508 y 2018802603.

En este orden de ideas, según lo informado por **A2P**, la CRC, mediante Resoluciones CRC 5298 del 19 de enero de 2018⁵ y 5347 de 13 de abril de 2018⁶, procedió a asignarle a esa empresa los códigos cortos 87987, 89970 y 890202 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD bajo la modalidad de "*Gratuito para el usuario*" con la finalidad que fue señalada en las solicitudes mencionadas. Así las cosas, los códigos cortos solamente se podían usar para el envió de mensajes sobre (i) sus productos y servicios y (ii) los productos y servicios de sus clientes.

Precisado el uso para el cual fueron asignados los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, resulta necesario traer a colación la utilización de estos recursos de identificación por parte de **A2P**, según las pruebas que obran en el expediente.

En primer lugar, en relación con el código corto **890202**, es necesario referir la cadena de correos electrónicos del 23 y 24 de marzo de 2021 de COMCEL S.A., en la que se encuentra la manifestación expresa del BANCO DAVIVIENDA S.A. acerca de que se había enviado un mensaje a través del código mencionado que no había sido generado ni promovido por dicha entidad bancaria. En efecto, el correo del 24 de marzo de 2021 de COMCEL S.A., dirigido a HABLAME COLOMBIA S.A.S. E.S.P., contiene un mensaje del 19 de marzo del mismo año, en el que un funcionario del Departamento de Control de Riesgo Transaccional del BANCO DAVIVIENDA S.A., hace referencia a un mensaje enviado desde el código **890202** el 17 de marzo de 2021, frente al cual indica que el mismo "*no es generado por Davivienda*".

Sobre el particular, vale referir el argumento presentado por **A2P** en su comunicación 2021810319 del 26 de agosto de 2021, y ya citado en el aparte **2** de esta resolución. **A2P** afirma que el mensaje enviado a través del código corto **890202** del 17 de marzo de 2021 no se puede calificar como "ejemplo" de uso indebido bajo el argumento de que el contenido del mensaje informa una línea telefónica oficial del BANCO DAVIVIENDA S.A. Ahora bien, para esta Comisión es evidente que, sin perjuicio de que el contenido del mensaje refiera una línea telefónica oficial de la mencionada entidad financiera, el envió de dicho mensaje a través del código **890202** habría extralimitado el alcance definido para su uso, a saber, el envió de información de marketing de clientes de **A2P**. Como se explicó en el párrafo anterior, sin importar que en el mensaje en cuestión se refiriera una línea

⁵ Mediante este acto administrativo, la CRC resolvió asignar a A2P 5 códigos cortos, dentro de los cuales se encuentran los códigos cortos 87987 y 890202.

⁶ A través de esta Resolución, la Comisión resolvió asignar a A2P 15 códigos cortos, dentro de los cuales se encuentra el código corto 899770.

telefónica real del BANCO DAVIVIENDA S.A., lo cierto es que esa entidad financiera manifestó expresamente que dicho mensaje no había sido generado por ella, con lo que, entonces, tal mensaje no podría enmarcarse en el uso para el que se asignó el código corto **890202**.

Sumado a lo anterior, se debe tener en cuenta lo afirmado por BANCOLOMBIA S.A. en sus comunicaciones 2022802816 del 25 de febrero y 2022803591 del 11 de marzo de 2022, en las que manifestó que desde el código corto **890202** se estaban enviando mensajes cuyo "*contenido NO ha sido autorizado por Bancolombia*". Lo anterior ratifica lo ya acreditado en relación con el BANCO DAVIVIENDA S.A. en el sentido de señalar que desde el código **890202** se están enviando mensajes que no corresponden a información de publicidad y marketing por parte de clientes de **A2P**, con lo que se le estaría dando un uso distinto a aquel para el que fue asignado y en consecuencia se habría configurado 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.

En segundo lugar, en relación con el código corto **899770**, es necesario señalar que, si bien el contenido del mensaje enviado a través de este código corto parece referir a una oferta comercial, lo que en principio podría enmarcarse en el uso para el que dicho código fue asignado a **A2P** –tal y como argumenta esta empresa–, lo cierto es que la supuesta oferta hace referencia a servicios de COMCEL S.A., que es la empresa que precisamente manifestó que desde dicho código se estaban enviando mensajes relacionados con fraude comercial. A continuación se presenta el mensaje sobre el que **A2P** se pronunció:



Ciertamente, de conformidad con el correo del 8 de junio de 2020 de COMCEL S.A. dirigido a HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P., con asunto "*URGENTE: PCA HABLAME – Mensajes con posible fraude comercial con origen código 899770 – 08/06/2020*", y ratificado en su comunicación 2020813564 del 10 de noviembre de 2020, COMCEL S.A. manifestó expresamente que estaba recibiendo reportes sobre ofertas comerciales fraudulentas remitidas a través del código corto **899770**, motivo por el que, incluso, le solicitó a HABLAME COLOMBIA S.A.S. E.S.P. verificar dichos envíos. Esto significa que, evidentemente, la supuesta oferta comercial contenida en el mensaje no correspondía realmente a una oferta de COMCEL S.A., pues de otro modo este operador no habría indagado sobre la legitimidad de estos envíos a través del código **899770**. De lo anterior se sigue que, claramente, el uso dado al código en cuestión desborda el ámbito de uso delimitado por la descripción y justificación que motivaron su asignación a **A2P**.

En efecto, el código corto **899770** debía ser utilizado para el envío de información comercial, publicitaria y de mercadeo de los clientes de **A2P**, por lo que, dadas las afirmaciones de COMCEL S.A., es evidente que el mismo no se estaba utilizando para dicho propósito, motivo por el que, entonces, se habría configurado la causal 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, que señala que la Comisión puede recuperar los códigos cortos asignados "*Cuando (...) presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*".

Finalmente, en relación con el código corto **87987**, si bien **A2P** no se pronunció respecto del uso dado a este recurso en su comunicación 2021810319 del 26 de agosto de 2021, y a pesar de que mediante la comunicación 2020808916 del 11 de agosto de 2020 de COMCEL S.A., se hace referencia al envío de algunos mensajes "*con potencial contenido de fraude bancario*" a través de ese código, lo cierto es que no obra en el expediente información que permita deducir que tales envíos no correspondían al uso para el que fueron asignados, esto es, "*para temas de marketing*".

Por lo anterior, no se puede tener por acreditado el supuesto de hecho descrito en la causal de recuperación contemplada en numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, sobre uso indebido o diferente a aquel para el que se asignó el código corto, por lo que se procederá a archivar la actuación administrativa específicamente respecto del código corto **87987**.

3.2.2. De la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

El numeral 6.4.3.2.1. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la Comisión puede recuperar los códigos cortos asignados "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". Así las cosas, teniendo en cuenta lo acreditado en el aparte 3.2.1 de esta resolución, es evidente que, dado el uso indebido de los códigos cortos 890202 y 899770, **A2P** no estaría cumpliendo la obligación general establecida en el numeral 6.1.1.6.2.2. del artículo 6.1.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual era su deber utilizar el recurso "exclusivamente en la aplicación específica para la que se ha sido asignado".

Por lo anterior, para esta Comisión es claro que **A2P**, además de haber incurrido en 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, en forma simultánea habría incumplido una de las obligaciones generales señaladas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la mencionada resolución.

3.3. DE LA GARANTÍA DEL DEBIDO PROCESO

De lo descrito, es evidente que el actuar de la CRC en el marco de la presente actuación administrativa fue respetuoso del derecho fundamental al debido proceso de **A2P**, en el entendido que se actuó conforme con lo previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016, en el CPACA y 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 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". Ha precisado al respecto, que con dicha garantía se busca "(i) asegurar el ordenado funcionamiento

⁷ Corte Constitucional. Sentencia T-796 de 2006. M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

*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*⁸.

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"^{9/10}. (NFT)

De esta manera, 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 proceso¹¹.

Así las cosas, revisado el expediente administrativo, se constató que el procedimiento adelantado por la CRC corresponde al procedimiento reglado en la Resolución CRC 5050 de 2016, cuya consecuencia es la recuperación de los códigos cortos asignados, si se verifica que el asignatario incurrió en alguna causal de recuperación. En el marco de esa actuación, **A2P** tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de defensa y contradicción en varias ocasiones, sin embargo, únicamente se pronunció frente al inicio de la actuación de recuperación mediante comunicación 2021810319 del 26 de agosto de 2021.

Así mismo, cabe resaltar que a **A2P** le fue garantizado el derecho fundamental del debido proceso y, tal como se explicó en este acto administrativo, el material probatorio que obra en el expediente permitió contrastar que el uso dado a los códigos cortos **890202** y **899770** por parte del asignatario y el uso para los cuales fueron asignados diferían, de ahí que resulte configurada la causal 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.

3.4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALÍA 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. 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 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 recuperan, se presentaron presuntos ataques de phishing contra algunos usuarios del servicio de telefonía móvil, la CRC procederá a remitir la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

⁸ Sentencia ibidem

⁹ Corte Constitucional. Sentencia T-653 de 2006. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

¹⁰ Corte Constitucional. Sentencia C-980 de 2010. M.P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

¹¹ Corte Constitucional. Sentencia T-002 de 2019. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **890202** y **899770** para la provisión de contenidos y aplicaciones, a través de SMS/USDD que habían sido asignados a **A2P COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con la parte considerativa de este acto administrativo.

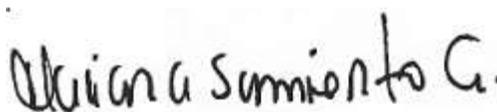
ARTÍCULO 2. Archivar la actuación administrativa respecto del código corto **87987** asignado a **A2P COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con la parte considerativa de este acto administrativo.

ARTÍCULO 3. 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 y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de **A2P COLOMBIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole 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 **15 días del mes de noviembre de 2022.**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2021514802, 2022201899

Trámite ID: 2863

Elaborado por: Camilo Bustamante

Revisado por: Adriana Barbosa