



RESOLUCIÓN No. **7069** DE 2023

*"Por la cual se recuperan tres códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD que habían sido asignados a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**"*

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

En ejercicio de sus facultades legales 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 radicado 2021514801 del 3 de agosto de 2021, la Coordinadora de Relacionamento con Agentes de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación¹, inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 que habían sido asignados a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** 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 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 **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** a través del 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 al recurso de identificación asignado. El 10 de agosto de 2021, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2021809488, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** en ejercicio del derecho de defensa, presentó su respuesta a la comunicación que inició la actuación administrativa.

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 2016², esta Comisión requirió a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** mediante radicado 2021517880 del 6 de septiembre de 2021, para que en el término de diez (10) días hábiles, allegara información adicional a la que reposaba en el expediente. Dado que **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** no dio respuesta a ese requerimiento, mediante el radicado 2022508054 del 24 de marzo de 2022, la CRC reiteró la solicitud de información adicional.

¹ 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".

² "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".

El 1 de diciembre de 2022, la Comisión profirió un auto de pruebas en la actuación administrativa. Dicho auto fue comunicado oportunamente a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** En el mencionado auto, la CRC decretó pruebas de oficio, así, requirió a Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. para que allegara información relacionada con los códigos cortos 893260, 893262 y 893263, teniendo en cuenta que esa empresa había informado sobre un presunto uso indebido de ese recurso de identificación³.

El 20 de diciembre de 2022, mediante radicado 2022819678, Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. dio respuesta al requerimiento realizado por esta Comisión. En aras de garantizar el debido proceso y el derecho de contradicción de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** mediante radicado 2022531030 del 27 de diciembre del mismo año, la CRC corrió traslado –a esa empresa– de la información aportada por Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. para que se pronunciara sobre el particular. A pesar de lo anterior, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** no se pronunció al respecto.

2. PRONUNCIAMIENTO DE IT CLOUD SERVICES S.A.S.

Mediante comunicación 2021809488 del 10 de agosto de 2021, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** se pronunció sobre la actuación administrativa de recuperación. En dicha comunicación, la referida empresa señala que los casos de fraude asociados a los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 corresponden únicamente al 2% de la totalidad de mensajes enviados en la modalidad de *phishing*.

Adicionalmente, manifiesta que cuenta con múltiples controles para evitar el fraude por lo que, señala que es importante conocer los casos puntuales de los mensajes de texto que fueron enviados a través de los códigos cortos en comento, con el fin de tomar las medidas que se requieran y evaluar los controles implementados.

IT CLOUD SERVICES S.A.S. enlista los controles que utiliza para evitar todo tipo de actividad fraudulenta, de la siguiente manera:

- 1) **Registro de clientes nuevos:** verificación exhaustiva de clientes nuevos para validar su procedencia y confiabilidad antes de adquirir sus servicios, *"no cualquier persona puede acceder a hacer envíos a través de nuestra plataforma debido a que primero deben enviar la documentación requerida para el registro de clientes y que esta sea verificada"*. Se evita la habilitación del servicio para personas naturales.
- 2) **Base de datos de palabras no permitidas:** listado de palabras que no pueden ser usadas en los mensajes de texto que contemplan expresiones relacionadas con fraude, pornografía y amenazas entre otros.
- 3) **Base de datos de referencias financieras:** Listado de entidades financieras, de recaudo, plataformas con pagos online.
- 4) **Base de datos de referencias bancarias modificadas:** listado de palabras con modificaciones mínimas que a simple vista se parecen a los nombres de entidades bancarias, financieras o plataformas streaming.
- 5) **Validación previa de links**
- 6) **Sistema de monitoreo automatizado:** robot de monitoreo que revisa de forma exhaustiva todo el contenido de los mensajes que están programados para despacho desde nuestra plataforma, si detecta algún mensaje con contenido sospechoso detiene el envío e informa al personal de soporte para iniciar el proceso de validación respectivo.

De otra parte, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** solicita que la CRC le remita el contenido enviado a través de los mensajes objeto de discusión para analizar cada caso puntual y verificar con exactitud lo ocurrido.

³ 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 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"*, 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 con fundamento en lo mencionado en dicho expediente había lugar a adelantar una actuación administrativa de recuperación respecto de los códigos cortos asignados a **HABLAME COLOMBIA S.A.S.** Revisado el expediente administrativo 3000-32-2-3 por parte de la Administradora de los Recursos de Identificación, se observa entre otras, que además de los códigos cortos asignados a **HABLAME COLOMBIA S.A.S.**, presuntamente a través de los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 asignados **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, se han enviado diferentes mensajes de texto, al parecer, contrariando el uso para el cual fueron asignados dichos códigos cortos

Es de destacar que **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** no solicitó la práctica de pruebas ni aportó soporte alguno de sus afirmaciones.

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, presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados, cuando se envíen mensajes a nombre de tercero que no han autorizado su envío o contenido 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 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. SOBRE LA PRESUNTA ACTIVIDAD FRAUDULENTO

Antes de realizar el análisis sobre la configuración de las causales de recuperación de los códigos cortos con ocasión de las cuales se inició la actuación administrativa que se resuelve con la presente resolución, la Comisión considera apropiado exponer sus consideraciones frente a la existencia de un presunto fraude o del envío de los mensajes asociados a una presunta modalidad de *phishing*, en los siguientes términos:

Al respecto, es de indicar que las actuaciones de la Comisión en materia de recuperación de recursos de identificación no tienen como finalidad indagar sobre la ocurrencia o no de actividades fraudulentas por parte de los asignatarios de los códigos cortos, ni mucho menos determinar su posible responsabilidad penal ante la comisión de dichas conductas. De ahí que cuando la CRC conoce de la ocurrencia de una presunta conducta delictiva está en el deber de reportar esta situación a la Fiscalía General de la Nación para lo de su competencia, circunstancia que se realizará en esta oportunidad como consta en el acápite 3.5. de la presente resolución.

En este sentido, la Comisión, en su condición de Administrador de los Recursos de Identificación, debe velar porque los recursos asignados presenten un uso acorde con las condiciones establecidas en la regulación. Entendiendo por administración según las definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, la planificación, la asignación, la aceptación de la devolución, la verificación del uso y la recuperación de los recursos de identificación, que permiten garantizar su eficiencia, así como, su disponibilidad en todo momento.

En el presente caso, ello implica, entonces, que la CRC determine: i) si los códigos cortos han sido utilizados de la forma para la que fueron asignados y, ii) si el asignatario incumplió las obligaciones a su cargo, esto es, las obligaciones que adquiere en virtud de la asignación de los recursos de identificación.

3.3. SOBRE 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, esta actuación se inició porque revisado un expediente traslado de la Coordinación Ejecutiva, se evidenció que Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. había indicado que a través de los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 asignados a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** se habrían enviado mensajes presuntamente fraudulentos, de ahí que corresponda a la CRC verificar el uso dado a ese recurso de identificación por parte del asignatario. Al respecto, se reitera que si bien la CRC no tiene competencias para determinar si un mensaje es fraudulento, si puede determinar si el uso dado a cada código corto corresponde al uso para el cual fue autorizado, entre otros, según la causal de recuperación objeto de la actuación administrativa. Así mismo, la Comisión puede determinar la configuración de las causales de recuperación establecidas en la regulación.

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se presentará el análisis sobre la configuración de las causales de recuperación ya señaladas.

3.3.1. 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

Dado 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 fueron asignados los códigos cortos objeto de discusión a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** y el uso efectivamente dado a estos por parte de este proveedor

De esta manera, la CRC procedió a verificar la solicitud de asignación de los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 presentada en su momento por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, como se relaciona a continuación:

RADICADO	CÓDIGO CORTO SOLICITADO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
201672543	893260	Gratuito para el usuario	Códigos cortos para nuestros clientes de SMS masivo	Códigos cortos para nuestros clientes de SMS masivo.
	893262			It Cloud Services es una empresa que presta servicios de envío masivo de mensajes de texto, somos integradores y requerimos asignación de códigos cortos para nuestros diferentes servicios de alarmas, notificaciones, transacciones, marketing
	893263			

Tabla 1. Construida a partir de la información del radicado 201672543 y su complementación

En este orden de ideas, a partir de lo informado por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, la CRC, mediante Resolución CRC 5059 de 2016, procedió a asignarle a esa empresa –entre otras– los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD bajo la modalidad de "*Gratuito para el usuario*" con la finalidad que fue señalada en la solicitud mencionada. Así las cosas, los códigos cortos asignados solamente se podían usar para el envío de mensajes de texto o USSD con información sobre los productos y servicios (*alarmas, notificaciones, transacciones, marketing*) de los clientes de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**

Precisado el uso para el cual fueron asignados los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 objeto de la actuación administrativa, resulta necesario traer a colación la utilización de este recurso de identificación por parte de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** según las pruebas que obran en el expediente.

En primer lugar, vale la pena destacar lo manifestado por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** Textualmente esa empresa señaló que:

- "*los casos de fraude asociados a nuestros códigos 893260, 893262 y 893263 corresponde al 2% de la totalidad de mensajes enviados asociados a fraude en la modalidad de phishing*"
- "*(...) podemos observar la cantidad de mensajes enviados, pero no el contenido exacto que fue despachado desde nuestros códigos 893269, 893262 y 893263, por tal motivo solicitamos formalmente el envío del contenido preciso con el siguiente fin: Analizar cada caso puntual y verificar con exactitud cual validación fue afectada y la razón por la cual el mensaje no fue restringido por nuestros sistemas de control*".

En este contexto, es evidente que **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** no rechazó ni indicó que los mensajes reportados en su momento no hubieran sido enviados a través de los códigos cortos que le fueron asignados. Por el contrario, esa empresa indica que el presunto fraude a través de los códigos cortos 893260, 893262 y 893263 **no es representativo**, y que se puede "observar" una cantidad de mensajes enviados a través de este recurso de identificación.

Aunado a lo anterior, en el expediente obra una copia del correo electrónico de un funcionario de una entidad financiera aportado por Comunicación Celular S.A. Comcel S.A., en el que se pone de presente que se estaban enviando mensajes a su nombre sin haberlo autorizado, así: "*Saludos Tenemos un nuevo caso de ataque contra el Banco Davivienda, en el cual, por medio de SMS se envía la URL: [https://casitarojavirtual\(.\)com/inicio.html](https://casitarojavirtual(.)com/inicio.html) la cual es una página de Phishing.*"

Solicitamos por favor su colaboración con el bloqueo de los siguientes códigos cortos SMS, desde los cuales hemos detectado que se están realizando los nuevos ataques al Banco y a nuestros clientes, por favor confirmar a quién pertenecen estos códigos”.

Es de indicar que Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. también señaló –consta en el expediente– que existen diferentes reclamaciones de los usuarios del servicio de comunicaciones que indican el recibo de mensajes no autorizados con temas bancarios⁴, a través de –entre otros– los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, respecto de los cuales enlista una cantidad de mensajes enviados a través de los códigos cortos 893262, 893260 y 893263.

Lo mencionado, permite evidenciar que a pesar de que los códigos cortos se asignaron a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** para el envío de los mensajes de sus clientes, estos no se usan en esa forma. Lo anterior, por cuanto a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa se envían mensajes a nombre de entidades financieras que no son clientes de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, como es el caso de Davivienda S.A. quien rechazó expresamente el envío de mensajes a su nombre. Adicionalmente, se envían mensajes respecto de los cuales el asignatario reconoce que están asociados a un presunto fraude, y en este sentido, para la Comisión no corresponden al uso para el cual fueron autorizados los códigos cortos.

Debe indicarse que pesar de brindarle información sobre el contenido a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, esa empresa no se pronunció sobre el particular.

Si bien, el porcentaje de mensajes presuntamente fraudulentos es reducido, lo cierto es que estos no se compadecen con el uso para el cual fue autorizado por la CRC, ya que en ningún caso hacen referencia a información de los clientes de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**

Con todo lo anterior, para la CRC los códigos cortos 893262, 893260 y 893263 se habrían usado por fuera del alcance para el que fueron asignados a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** 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 este sentido, la Comisión procederá con su recuperación.

3.3.2. 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 anterior de esta resolución, es evidente que **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** no está garantizando que los códigos cortos sean utilizados en la aplicación específica indicada en la solicitud o para la que le ha sido asignado.

De acuerdo con lo explicado, esta Comisión encontró probado que a través de los códigos cortos en comento se habrían enviado mensajes de texto en nombre de diferentes entidades financieras, entre esas, Davivienda S.A. sin su autorización. Adicionalmente, se envían mensajes con presunto contenido fraudulento, con ello se configura la causal 6.4.3.2.1 ya mencionada.

3.4. 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 **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** 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.

⁴ Acta del 17 de abril de 2020, trasladada a IT CLOUD SERVICES S.A.S.

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; y **iv)** 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**"⁵. 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"⁶.*

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"⁸. (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 administrativo 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 proceso⁹.

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, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** tuvo la oportunidad de ejercer su derecho de defensa y contradicción y, efectivamente, así lo hizo a través de su comunicación de agosto de 2021.

Así mismo, cabe resaltar que a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** en todo momento 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 objeto de discusión y el uso para el cual fueron asignados diferían, así como también que a

⁵ Corte Constitucional. Sentencia T-796 de 2006. M.P. Clara Inés Vargas Hernández.

⁶ Sentencia ibidem

⁷ Corte Constitucional. Sentencia T-653 de 2006. M.P. Humberto Antonio Sierra Porto.

⁸ Corte Constitucional. Sentencia C-980 de 2010. M.P.: Gabriel Eduardo Mendoza Martelo.

⁹ Corte Constitucional. Sentencia T-002 de 2019. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

través de estos se enviaron mensajes en nombre de terceros sin su autorización. De ahí que resulten configuradas 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.

3.5. 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.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

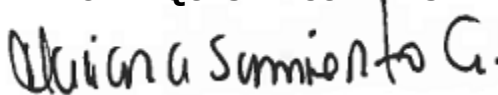
ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos 893262, 893260 y 893263 para la provisión de contenidos y aplicaciones, a través de SMS/USSD que habían sido asignados a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, de conformidad con la parte considerativa de este acto administrativo.

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

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de **IT CLOUD SERVICES 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 **2 días del mes de marzo de 2023.**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2023200262

Trámite ID: 2932

Elaborado por: Adriana Barbosa

Revisado por: Jesse Diaz Real