



RESOLUCIÓN No. **7177** DE 2023

*"Por la cual se asignan cuatro (4) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD al **BANCO SERFINANZA S.A.**"*

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

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 27 de mayo de 2023, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2023706104, y a través del Trámite Unificado de Recursos de Identificación (TURI), el **BANCO SERFINANZA S.A.** le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante CRC, la asignación de cuatro (4) códigos cortos -**890001, 890005, 890007 y 890008**- en la modalidad "*Gratis para el usuario*" para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD.

Revisada la solicitud, mediante radicado 2023512682 del 13 de junio de 2023, la CRC requirió al **BANCO SERFINANZA S.A.**, para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **(i)** efectuara el registro como Integrador Tecnológico en el Registro de Contenidos y Aplicaciones, e Integradores (RPCAI), lo anterior por cuanto revisado esta empresa únicamente se encontraba registrada como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y no como integrador tecnológico; **(ii)** descripción detallada de la solución tecnológica propia y/o de terceros que preveía implementar dicha empresa para garantizar la correcta prestación de los servicios en los códigos cortos objeto solicitud; así mismo, explicara los usuarios potenciales (MT y/o MO)<sup>1</sup> de los mensajes cortos de texto (SMS) en cada código corto solicitado; **(iii)** procedimiento de interacción con el usuario basado en la solución tecnológica que preveía implementar el **BANCO SERFINANZA S.A.** para garantizar la correcta prestación del servicio a través de los códigos cortos objeto de solicitud; **(iv)** ampliara la descripción de los servicios que serían ofrecidos a través de cada código corto solicitado; **(v)** descripción de la modalidad de negocio a desarrollar en el que se evidenciara la provisión de servicios de comunicaciones móviles a través de mensajes cortos de texto SMS en la

<sup>1</sup> Tráfico terminado en el terminal móvil (MT) y originado en el terminal móvil (MO)

modalidad solicitada; **(vi)** justificación y aclaración de las razones por las cuales se requerían cuatro (4) códigos cortos independientes para implementar servicios "similares".

En atención a la solicitud, mediante comunicación radicada internamente bajo número 2023809804 del 26 de junio de 2023, el **BANCO SERFINANZA S.A.** presentó a la CRC la información solicitada.

Revisada la información aportada, mediante radicado 2023514975 del 12 de julio de 2023, la CRC requirió a dicha empresa, para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **(i)** descripción del procedimiento de interacción (usuario-cliente) según el rol de actividades que serían desarrolladas por parte del **BANCO SERFINANZA S.A.**, para garantizar la correcta prestación de los servicios a través de los códigos cortos objeto de la solicitud, así como, la forma de pago prevista por parte del usuario (si aplicaba); **(ii)** detalle de los sujetos que participarían en la cadena de valor para el envío de mensajes, para lo cual debería indicar quién fungiría como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o agente responsable directo de la producción, generación o consolidación de contenidos que serían enviados a través de los códigos cortos solicitados; **(iii)** aclarara la referencia en la información aportada en la comunicación radicada bajo el número 2023809804 informando en detalle: a) en qué consistía el "portal cliente"; b) cuáles eran los "clientes" a los que se hacía referencia; y c) procedimiento que deberían agotar dichos "clientes" para el ingreso al "portal clientes", la creación de campañas y posterior, envío y recepción de mensajes de texto al "público objetivo"; **(iv)** indicara cuáles de los códigos cortos solicitados serían configurados al tipo una o doble vía, así como, su procedimiento de interacción con el usuario y el **BANCO SERFINANZA S.A.** para el envío y recepción de mensajes de texto; y, **(v)** indicara los impedimentos técnicos por los cuales no era posible soportar los servicios señalados usando menos códigos cortos.

Mediante comunicación radicada internamente bajo número 2023811064 del 18 de julio de 2023, el **BANCO SERFINANZA S.A.** presentó a la CRC la información solicitada.

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

### **2.1. Competencia**

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

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*"<sup>2</sup>, establece en su artículo 2.2.12.1.1.1 que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que la administración del plan de numeración comprende las modificaciones o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en

<sup>2</sup> Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo I del Título 12 de Decreto 1078 de 2015

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, y que **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 discriminatorias, 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.

Teniendo claro lo anterior, así como el alcance y propósito de las competencias de la CRC para regular y administrar los recursos escasos, es importante señalar 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.

## **2.2. Sobre el marco normativo de los códigos cortos**

Tal y como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

De esta manera, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD)<sup>3</sup> sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

La Resolución CRC 5050 de 2016 señala que el código corto es el tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de SMS y mensajes USSD. La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de **un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios**, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, **y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.**

En este sentido, el artículo 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA)<sup>4</sup> basados en el envío de SMS/USSD y los

<sup>3</sup> En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>4</sup> *Agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido* – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

integradores tecnológicos<sup>5</sup> deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos -RPCAI, a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a lo anterior, el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la Comisión asignará códigos cortos a quienes **provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, es decir a los PCA y a los Integradores Tecnológicos**; también dispone que los Proveedores de Redes de Servicios y Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.

De otra parte, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los criterios de uso eficiente de la numeración de códigos cortos, así como, las causales de recuperación de esta numeración. En este sentido, el asignatario deberá cumplir dichos criterios y evitar incurrir en estas causales de recuperación, so pena de recuperación por parte del administrador de los recursos de identificación.

Tal y como se encuentra establecida la regulación, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, **no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.**

Adicionalmente, los códigos cortos tienen por finalidad su uso conforme a su asignación y a los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin. Así, este uso, debe atender lo dispuesto en el acto administrativo de asignación, el cual tiene en cuenta la justificación de la necesidad del recurso presentada por parte del interesado, ya sea PCA, Integrador Tecnológico o PRST en calidad de PCA, según sea el caso, los cuales hacen uso de los códigos cortos asignados.

### **2.3. Del análisis de la solicitud de asignación de los códigos cortos**

Esta Comisión procedió a revisar la información aportada por el **BANCO SERFINANZA S.A.** según lo previsto en los artículos 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que contienen los requisitos y el procedimiento para la asignación de los códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD. En este sentido, la CRC verificó que:

1. La solicitud presentada contiene todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. **BANCO SERFINANZA S.A.** se encuentra inscrito en el RPCAI<sup>6</sup> como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico.
3. **BANCO SERFINANZA S.A.** no es asignatario de códigos cortos en ninguna modalidad de servicio<sup>7</sup>
4. Los códigos cortos solicitados se adecúan a la estructura de códigos cortos definida en el artículo 6.4.1.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.
5. La descripción de los servicios corresponde con la modalidad para la que fueron solicitados los códigos cortos.

Una vez verificada la disponibilidad del recurso, la CRC determinó la procedencia de su asignación. En consecuencia, se considera viable proceder con la asignación de los códigos cortos -890001, 890005, 890007 y 890008- al **BANCO SERFINANZA S.A.** en su condición de PCA e integrador

<sup>5</sup> Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST – Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016.

<sup>6</sup> Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

<sup>7</sup> Artículo 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

tecnológico, bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente según las justificaciones mencionadas en las comunicaciones -2023706104, 2023809804, 2023811064- y, que dichos códigos cortos, no serán utilizados para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

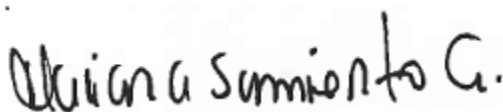
**ARTÍCULO 1.** Asignar cuatro (4) códigos cortos al **BANCO SERFINANZA S.A.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, según la descripción brindada en su solicitud y las complementaciones a la misma, y de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

CÓDIGO CORTO	MODALIDAD DE SERVICIO
890001	GRATUITO PARA EL USUARIO
890005	GRATUITO PARA EL USUARIO
890007	GRATUITO PARA EL USUARIO
890008	GRATUITO PARA EL USUARIO

**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente la presente resolución al representante legal del **BANCO SERFINANZA S.A.** o a quién 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 28 días del mes de julio de 2023.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Rad. 2023706104, 2023809804, 2023811064  
Trámite ID: 2972  
Proyectado por: Brayan Andrés Forero  
Revisado por: Julián Farías