



RESOLUCIÓN No. **7428** DE 2024

*"Por la cual se niega la asignación de dos (2) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD 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, 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, los artículos 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 13 de marzo del 2024, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2024704046, y a través del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la asignación de dos (2) códigos cortos -893262 y 893263- en la modalidad "*Gratuito para el usuario*" para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USDD.

Revisada la solicitud, mediante radicado de salida 2024506876 del 18 de marzo de 2024, la CRC requirió a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **(i)** descripción detallada de la solución tecnológica, propia o de terceros, que preveía implementar para garantizar la correcta prestación de los servicios a través de los códigos cortos objeto de solicitud, así como el esquema técnico correspondiente, la relación de los usuarios (MT y/o MO)¹ de los SMS a cursar, y, la descripción del tipo de contenido que se enviaría a través de cada código corto solicitado; **(ii)** descripción del procedimiento de interacción (usuario-cliente) para garantizar la correcta prestación de los servicios y de las actividades a desarrollar por parte de los agentes en la cadena de valor para el envío y/o recepción de mensajes de texto (SMS) a través de los códigos cortos solicitados; **(iii)** detalle de los servicios previstos a soportar para cada código corto solicitado; **(iv)** nombre del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o agente responsable directo de la producción, generación o consolidación de contenidos que enviará mensajes de texto a través de cada uno de los códigos cortos solicitados; **(v)** descripción y justificación detallada que dé cuenta por que **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** requería la asignación de dos (2) códigos cortos independientes para implementar un único servicio, para cual debería explicar las razones e impedimentos técnicos por los cuales no era posible asociar los servicios descritos usando menos códigos cortos, e incluso soportar los mismos servicios en los códigos cortos que dicha sociedad tenía previamente asignados; **(vi)** descripción de la forma en que se encontraba usando los códigos cortos 893256 y 893258², Lo anterior, por cuanto revisado el Reporte de Información de Códigos Cortos - Formato T.5.2.³, la Comisión evidenció que el reporte tráfico cursado a través de dichos códigos cortos para el tercer y cuarto trimestre del año 2023 era cero, es decir, no se había cursado tráfico durante julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2023; y, **(vii)** impedimentos técnicos por los cuales no era posible soportar los servicios para los cuales solicitaba la asignación de dos (2) códigos cortos, en los dos (2) códigos cortos mencionados en el numeral anterior, e inclusive en los nueve (9) códigos cortos previamente asignados en la misma modalidad.

¹ Tráfico terminado en el terminal móvil (MT) y originado en el terminal móvil (MO)

² Resolución CRC 5059 de 9 diciembre de 2016: "*Por la cual se asignan catorce (14) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa **IT CLOUD SERVICES S.A.S.***"

³ Formato T.5.2, portal HECAA.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2024804675 del 22 marzo del 2024, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** presentó ante la CRC la respuesta a la solicitud de complementación.

Revisada la información aportada por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, esta Comisión mediante el radicado de salida número 2024509530 del 16 de abril de 2024, requirió nuevamente a esa sociedad solicitando la complementación de su solicitud, a fin de que fuese remitida la siguiente información: **(i)** descripción de los potenciales usuarios (MT y/o MO) de los SMS que se preveían cursar a través de cada uno de los códigos cortos solicitados; **(ii)** descripción de los servicios que se prevén soportar en cada uno de los códigos cortos solicitados, lo anterior por cuanto no se discriminaba de forma específica los servicios a soportar. **(iii)** aclarar quien fungirá como el o los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) para cada uno de los códigos cortos solicitados de acuerdo con la definición PCA dispuesta en la Resolución CRC 5050 de 2016; **(iv)** listado de actividades a desarrollar por parte de él o los PCA y por parte de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** en calidad de integrador tecnológico para garantizar la correcta prestación de servicios a través de los códigos cortos objeto de solicitud; **(v)** actividades o funciones de "Infobip" dentro de la cadena de envío y/o recepción de mensajes remitidos a través de cada uno de los códigos cortos solicitados; **(vi)** estado actual de implementación de los códigos cortos 893256 y 892258 y, las razones específicas de no poder implementarlos en las necesidades actuales de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**; y, **(vii)** razones por las cuales **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** requería la asignación de dos (2) códigos cortos adicionales a los previamente asignados, aun cuando no se habían implementado los códigos cortos 893256 y 893258.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2024811654 del 4 junio del 2024, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** presentó ante la CRC la información requerida manifestando lo siguiente: "(...) *La asignación de dos códigos cortos adicionales es esencial para IT Cloud Services S.A.S. ya que nos permite mejorar la gestión y segmentación de los mensajes, garantizar la seguridad y la continuidad del servicio, cumplir con las normativas vigentes, y atender de manera eficiente el crecimiento en la demanda de nuestros servicios (...)*"

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"⁴, 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

⁴ 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, deben 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 de señalar que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de 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)⁵ 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 numeral 6.4.2.1.1. del artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA)⁶ basados en el envío de SMS/USSD

⁵ 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.

⁶ *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.

y los integradores tecnológicos⁷ 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 que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD**; 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

La Comisión procedió a revisar la información aportada por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**, de conformidad con 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 893262 y 89326, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD. En este sentido, se verificó que:

1. La solicitud presentada reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** indicó en su última comunicación⁸ que será un Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA), sin embargo, en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores (RPCAI)⁹, dicha sociedad no está inscrita como PCA. A la fecha, **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** se encuentra registrada en el RPCAI únicamente como Integrador Tecnológico.
3. **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** es asignataria de códigos cortos en la misma modalidad de servicio para el cual solicita la asignación de los códigos cortos que se analiza.
4. A la fecha, la CRC no ha recuperado ningún código corto previamente asignado a **IT CLOUD SERVICES S.A.S.**
5. La justificación prevista por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** para requerir la asignación de dos (2) códigos cortos adicionales a los previamente asignados, no corresponde a la naturaleza de ese recurso de identificación. Sobre el particular, el solicitante manifiesta lo siguiente: "La

⁷ **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.

⁸ Radicado No.2024811654 del 4 de junio de 2024.

⁹ Resolución CRC 5050 de 2016, Numeral 6.4.2.1.1.

asignación de códigos cortos adicionales permitirá a estos clientes tener códigos dedicados, mejorando la gestión y segmentación de los mensajes enviados”.

En este contexto, es importante recordar que la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que los códigos cortos son un tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (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 el mismo sentido, en el documento soporte expedido en desarrollo del proyecto regulatorio "Revisión Integral del Régimen de Administración de Recursos de Identificación"¹⁰ que dio lugar a la expedición de la Resolución CRC 5968 de 2020¹¹, se establece la función principal de los códigos cortos, así:

"La numeración de códigos cortos tiene la función de permitir la provisión de servicios de contenidos o aplicaciones, prestados a través de SMS y USSD, por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones e integradores tecnológicos, de tal manera que el usuario pueda distinguir mediante el número la modalidad de compra (única vez - suscripción), el tipo de servicio (concursos masivos- votaciones), el contenido específico (adultos - otros) y el costo del servicio (gratuito - pago).

Es importante aclarar al respecto que el fundamento de la armonización de los códigos cortos es la orientación y protección pro-usuario, y tiene por objeto facilitar procesos transparentes de información y publicidad permitiendo el posicionamiento de códigos únicos utilizables en las redes de todos los proveedores de redes y servicios que estén en capacidad de generar y recibir SMS.

Teniendo en cuenta lo anterior, para proveedores que no buscan el 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 tarifa y el generador del contenido, sino la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes, la CRC ha identificado que dicha modalidad corresponde con la figura de prestación de servicios SMS enmarcada en la clasificación de SMS-SP propuesta en el ECC Report 212¹², la cual debe utilizar la numeración no geográfica de servicios para su operación, teniendo en cuenta que ese tipo de números son de acceso universal y significancia nacional, y además permiten garantizar la disponibilidad y suficiencia de recursos en el mediano y largo plazo, que para el escenario en comento no otorgaría la numeración de Códigos Cortos."

De esta manera, para la CRC, el argumento presentado por el solicitante respecto de la necesidad de la asignación de los códigos cortos adicionales busca establecer canales de comunicación dedicados entre sus clientes y los usuarios finales de servicios de telecomunicaciones, lo cual, se reitera, no es acorde con lo dispuesto en marco regulatorio vigente ni con la naturaleza de este recurso de identificación.

En este sentido, dado que la solicitud presentada por parte de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** no atiende la naturaleza y el propósito de los códigos cortos para SMS y USSD, prevista en la Resolución CRC 5050 de 2016, para esta Comisión no resulta procedente asignar los códigos cortos solicitados el 13 de marzo del 2024, mediante radicado 2024704046.

En virtud de lo expuesto,

¹⁰ Disponible para consulta en el siguiente enlace: <https://crc.com.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-2>

¹¹ Resolución CRC 5968 de 2020 "Por la cual se establece el régimen de administración de recursos de identificación, se da cumplimiento al artículo 7 del Decreto 555 de 2020 y se dictan otras disposiciones"

¹² Ver CEPT, ECC Report 212: Evolution and Use of E.212 Mobile Network Codes, 2013. De acuerdo con el reporte de las aplicaciones típicas incluyen el envío y recepción de SMS desde diferentes tipos de terminales (ej. PC, teléfono móvil) o el envío masivo de SMS.

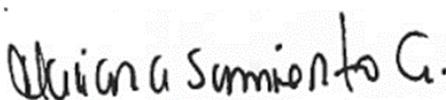
RESUELVE

ARTÍCULO 1. Negar la asignación de los códigos cortos 893262 y 893263 solicitados por **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de **IT CLOUD SERVICES S.A.S.** o a quién haga sus veces, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA, 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 19 días del mes de junio de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relacionamiento con Agentes

Rad. 2024704046, 2024804675, 2024811654
Proyectado por: Brayan Andrés Forero
Revisado por: Karen Xiomara Méndez/Adriana Barbosa