



RESOLUCIÓN No. **7432** DE 2024

*"Por la cual se asigna un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 29 de abril de 2024, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2024706160 y, a través del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), la asignación de el código corto **-891888-**, para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD en la modalidad *"Gratuito para el usuario"*.

Una vez revisada la solicitud, mediante radicado número 2024512163 del 6 de mayo de 2024, la CRC requirió a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **(i)** registro de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** en el RPCAI<sup>1</sup> como integrador tecnológico; **(ii)** descripción detallada de la solución tecnológica, propia o de terceros, que prevé implementar a través del código corto objeto de la solicitud incluyendo el esquema técnico correspondiente y los equipos utilizados, las plataformas, infraestructura, topologías y protocolos de red, entre otros; **(iii)** relación de los usuarios (MT y/o MO)<sup>1</sup> de los SMS a cursar a través del código corto solicitado; **(iv)** tipo de servicios que ofrecerá a través del código corto solicitado y la descripción detallada en donde se especifica si se trata de un contenido o una aplicación, el procedimiento de interacción con el usuario y el tipo de contenido a ofrecer al usuario; **(v)** relación de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que generarán, producirán o consolidarán los contenidos o aplicaciones que se remitirán a los usuarios a través del código corto solicitado; **(vi)** listado de actividades a desarrollar por parte de los PCA y del integrador tecnológico respecto del código corto objeto de solicitud; y, **(vii)** descripción de la modalidad del negocio que permitía justificar la provisión de servicios de comunicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) en la modalidad solicitada *"Gratuito para el usuario"*.

Mediante comunicación radicada internamente bajo número 2024809502 del 14 de mayo de 2024, **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** presentó a la CRC la información solicitada.

Revisada la información aportada por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** esta Comisión mediante el radicado de salida número 2024514426 del 21 de mayo de 2024 le solicitó a esa empresa para que complementara su solicitud allegando la siguiente información: **(i)** aclarar el agente que fungirá como Integrador Tecnológico (Razón social y NIT) para la prestación de servicios a través del código corto solicitado. Lo anterior por cuanto, dicha sociedad manifestaba de un lado que **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** fungiría como Integrador Tecnológico y, de otro lado manifestaba que *"SALESFORCE MARKETING CLOUD"* sería dicho Integrador Tecnológico; **(ii)** enunciar de forma expresa quien será el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) para el

<sup>1</sup> Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos.

código corto solicitado, Lo anterior de acuerdo a la definición dispuesta para PCA en la Resolución CRC 5050 de 2016; **(iii)** procedimiento de interacción con el usuario, y el tipo de contenido que será ofrecido al usuario final para aquellos casos en los que los mensajes de texto (SMS) se ajusten al tipo doble vía. Lo anterior por cuanto, dicha sociedad indico en su solicitud que los mensajes de texto (SMS) se ajustaban al tipo doble vía sin describir el procedimiento de interacción con el usuario final.

Mediante comunicación radicada internamente bajo número 2024812825 del 13 de junio de 2024 **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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 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.

<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

## **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 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)<sup>4</sup> basados en el envío de SMS/USSD y los 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 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**

<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.

<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.

**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 DEL CÓDIGO CORTO**

Tal como se mencionó en la sección de antecedentes del presente acto administrativo **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** solicitó a la CRC la asignación del código corto **-891888-**, en la modalidad *"Gratuito para el usuario"* para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD.

A partir de lo anterior, esta Comisión procedió a revisar la información aportada por **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA 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 y USSD. En este sentido, la CRC 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. **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** se encuentra inscrita en el RPCAI<sup>6</sup> como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico.
3. **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** indicó que el Integrador Tecnológico que soportará sus servicios será CYCLELOGIC COLOMBIA S.A.S., hoy **SINCH COLOMBIA S.A.S.** identificada con el NIT 830.048.425-5.
4. La descripción de los servicios corresponde con la modalidad para la que fue solicitado el código corto.
5. **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** no es asignataria de códigos cortos en ninguna modalidad de servicio<sup>7</sup>.
6. El código corto solicitado se adecúa a la estructura de códigos cortos definida en el artículo 6.4.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Una vez verificada la disponibilidad de los recursos, la CRC determinó la procedencia de su asignación. En consecuencia, se considera viable proceder con la asignación del código corto **-891888-** a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.**, en su condición de PCA, bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente según las justificaciones mencionadas en las comunicaciones 2024706160, 2024809502, y 2024812825 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 móvil y sus clientes.**

En virtud de lo expuesto,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Asignar un código corto a **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, según la descripción brindada en sus solicitudes y la complementación a las mismas, y de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

<b>CÓDIGO CORTO</b>	<b>MODALIDAD DE SERVICIO</b>
<b>891888</b>	GRATUITO PARA EL USUARIO

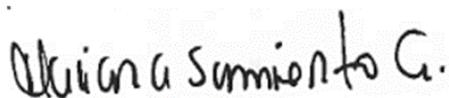
<sup>6</sup> Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

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

**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente la presente resolución al representante legal de **SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.** 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 27 días del mes de junio de 2024.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Radicados: 2024706160, 2024809502, 2024812825

Trámite ID: 3114

Proyectado por: Brayan Andrés Forero Sierra

Revisado por: Julián Farías