

RESOLUCIÓN No. **7468** DE 2024

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **INFOBIP COLOMBIA 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, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante radicado 2024805627 del 9 de abril de 2024, BANCOLOMBIA S.A. informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que a través del código corto 890270 *"actualmente se están enviando SMS a nombre de Bancolombia para hacer Smishing y Phishing e intentos de fraude desde los códigos cortos que se anexan a continuación, éstos no solo infringen el derecho de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual de Bancolombia, sino que también podría alojar ataques de phishing u otras estafas fraudulentas en contra de Bancolombia, sus clientes y terceros. Se indica que este contenido NO ha sido autorizado por Bancolombia, esto con el fin que se tomen medidas de bloqueo del código y contenido"*.

Analizada la información aportada por BANCOLOMBIA S.A., la CRC identificó que el código corto en comento había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, mediante Resolución CRC 5018 de 2016, a partir del análisis de la solicitud presentada por esa empresa a través de los radicados 201671905, 201671906, 201671908, 201671909, 201671912 y 201671914, los cuales contienen, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2024511367 del 29 de abril de 2024, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación inició una actuación administrativa para recuperar el código corto mencionado, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los numerales en cita disponen lo siguiente: **"6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"** y **"6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)"**.

Dicho acto administrativo fue comunicado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** a través de correo electrónico del 29 de abril de 2024, 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.

Dentro del término establecido, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** mediante comunicación radicada bajo el número 2024810221 del 20 de mayo de 2024, se pronunció sobre el particular.

2. ARGUMENTOS DE INFOBIP COLOMBIA S.A.S.

En su escrito de mayo de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** señala que el código corto 890270 fue asignado mediante la Resolución CRC 5018 de 2016, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD.

Indica que en el acto administrativo mencionado se estableció que la implementación del código corto se entendía surtida con el "*lanzamiento del servicio relacionado con el código corto asignado*". Así, señala que dentro del plazo otorgado para el efecto, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** diseñó y ejecutó un cronograma de actividades tendientes a poner en marcha "*el servicio adjudicado*", para lo cual se iniciaron las tareas de articulación de los diferentes departamentos involucrados "*en la instrumentación del código corto 890270*".

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. manifiesta que una vez el código corto fue implementado conforme a los lineamientos técnicos y comerciales correspondientes, se materializó el lanzamiento del servicio en la forma como lo dispuso al acto administrativo de asignación. Así, afirma que se inició la prestación del servicio y utilización de dicho código corto teniendo en cuenta la "normativa vigente".

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. indica que desde la puesta en marcha del código corto 890270 sus plataformas monitorean de manera permanente el tráfico de la información y los contenidos que viajan por las estructuras tecnológicas, con el fin de mantener altos estándares de calidad y evitar la vulneración de las normas legales aplicables, intentando siempre, preservar los derechos de los usuarios y atender las recomendaciones, instrucciones y buenas prácticas sugeridas por las entidades de control que forman parte del ecosistema de comunicaciones.

Adicionalmente, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** enlista y describe las siguientes herramientas y tecnologías que utiliza para el envío de los SMS a través de sus plataformas: infraestructura de nube, plataformas de mensajería, APIs, herramientas de automatización, Analítica.

En el mismo sentido, afirma que utiliza plataformas y herramientas del tipo "*Full Stack*" que verifican los contenidos antes de ser aceptados y enviados, asegurándose de no contener mensajes SPAM, intrusivos o dañinos. Indica que una vez que se ha verificado el contenido de forma general, la plataforma factura, enruta y envía el tráfico a través de diferentes operadores, quienes a su vez lo entregan a los destinatarios finales.

Resalta que para garantizar la seguridad de la operación, las herramientas tecnológicas utilizadas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** incluyen varias capas de protección, las cuales evitan el tráfico no deseado y aseguran que los mensajes entregados sean seguros y relevantes para el destinatario.

Manifiesta que siempre ha estado a la vanguardia en la investigación e implementación de actualizaciones y nuevas herramientas para mejorar la seguridad en la operación de envío de contenidos de sus clientes a través de sus plataformas. Con base en ello, los controles para verificar la eficiencia y efectividad de estas herramientas se realizan diariamente. Cualquier omisión, fallo o inconsistencia tecnológica que se detecte se resuelve de manera instantánea por el área técnica. Así mismo, detalla la política antispam implementada.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. indica que actúa como un "conector" que está ubicado en medio de la operación de comunicaciones. Bajo este contexto, afirma que su rol es servir de puente y establecer una conexión entre empresas que producen, generan o consolidan contenidos, y operadores de telefonía, tales como Claro, Tigo, Movistar, entre otras, los cuales a su turno envían estos mensajes con destino a los usuarios finales. Lo anterior significa que, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no crea el contenido que es enviado a los destinatarios finales pues dispone de las herramientas tecnológicas que pone al servicio de sus clientes para que estos envíen sus contenidos.

A pesar de no ser creador de contenidos **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** señala que impone a sus clientes la obligación de utilizar estas plataformas de comunicación conforme a las normas aplicables y en pleno respeto a los derechos de los usuarios. En dicho sentido, esa sociedad estipula la obligación a sus clientes de obtener las autorizaciones previas de los destinatarios de los mensajes enviados y de las marcas comerciales que estén vinculadas con el contenido objeto del mensaje.

Como consecuencia del requerimiento de la CRC, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** afirma que revisó en sus bases de datos el envío específico de los mensajes de texto allegados por Bancolombia S.A y no encontró esos mensajes "SMS" ni tampoco los textos visibles en los anexos enviados en la queja por esa entidad financiera. Lo anterior puede darse porque en la queja de la referida entidad no se suministró el número celular al cual supuestamente fueron enviados dichos mensajes a través del código corto 890270.

Con el fin de poder hacer una validación delimitada y concreta referida a los textos de los supuestos mensajes fraudulentos en las fechas informadas en los anexos recibidos, los cuales fueron aparentemente enviados mediante del referido código corto -según el dicho de Bancolombia-, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** requiere que se suministre el número celular al cual supuestamente fueron enviados los mensajes "fraudulentos" a que se refiere la citada entidad en su queja.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. señala que se requiere el número celular para validar: i) Si efectivamente el mensaje fue enviado o no, y ii) Si tiene o no un contenido fraudulento y no autorizado, es vital la provisión de la información completa la cual solo es posible analizar y encontrar en sus bases de datos mediante el número celular al cual fue enviado el contenido, pues en la forma indicada por Bancolombia S.A, es tecnológicamente imposible encontrar un hallazgo puntual, razón por la cual, solicita el suministro de dicho número celular.

A partir de lo descrito, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** manifiesta a la CRC que desde su asignación, el código corto 890270 ha sido utilizado en debida forma para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, en la modalidad de servicio gratuito para el usuario, cumpliendo cabalmente los parámetros regulatorios y legales conforme al acto administrativo que asignó este recurso numérico. Así las cosas, afirma que el citado código corto ha funcionado adecuadamente para el envío de información generada por sus clientes y transmitida mediante mensajes de texto "SMS" conforme a las normas legales vigentes, autorizados por los titulares de las marcas relacionadas con dichos mensajes y debidamente facultados por los destinatarios de los mensajes que viajan por intermedio de sus plataformas.

Para sustentar sus afirmaciones, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** informa que allega los siguientes documentos, sin embargo los mismos no fueron aportados:

- *"Certificación de INFOBIP COLOMBIA SAS mediante la cual se permite ratificar -adicional a lo antes expuesto- que el código corto 890270 ha sido usado desde su asignación de conformidad con lo dispuesto en el acto administrativo contenido en la Resolución No.5018 del 22 de septiembre de 2016 y de conformidad con la normativa aplicable a nuestra operación".*
- *"Política antispam de INFOBIP COLOMBIA SAS"*
- *"Certificado de existencia y representación legal de INFOBIP COLOMBIA SAS"*

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 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. En el mismo sentido, resalta que la **asignación de los recursos de identificación no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de los recursos de identificación, incluidos los 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.

El artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos estén inmersos en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 del mismo acto administrativo o incumplan alguno de los criterios de uso eficiente previstos para el efecto.

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, 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.

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

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, puede recuperar los códigos cortos asignados, si se configura alguna de las causales que se señalan a continuación:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. 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:*

(...)

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

(...)

6.4.3.2.8 *Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido". (Subrayado fuera de texto).*

En este contexto, es de recordar que la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto del código corto 890270 asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, para lo cual tuvo en cuenta la comunicación allegada por Bancolombia S.A., en la que se indica que a través del código corto mencionado se estaban enviando mensajes a su nombre sin haberse autorizado el envío del contenido emitido.

De esta manera, corresponde a la Comisión verificar si en efecto se configuran las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.2.1. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

La causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: "*Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*".

En este contexto, para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue autorizado el código corto y el uso dado por parte del asignatario.

Para conocer el uso para el cual fue asignado el código corto objeto de la actuación administrativa, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación y la consecuente asignación efectuada mediante Resolución CRC 5018 de 2016. Así, la Comisión constató que mediante radicado 201671914 del 14 de septiembre de 2016, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicitó la asignación del código corto 890270.

En la solicitud mencionada, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** manifestó que el código corto mencionado se utilizaría de la siguiente forma:

RADICADO	CÓDIGO CORTO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
201671914	890270	Gratuito para el usuario	"Registro de código corto gratuito para el usuario, el cual se empleará con fines de notificaciones y comunicación corporativa"	"Registro de código corto gratuito para el usuario, el cual se empleará con fines de notificaciones y comunicación corporativa"

Teniendo en cuenta lo informado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en su solicitud de asignación, la CRC, mediante Resolución CRC 5018 de 2016, asignó a esa sociedad el código corto 890270 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad de "Gratuito para el usuario", bajo el entendido que el código corto mencionado se utilizaría para "*enviar notificaciones y comunicación corporativa*".

En este punto, resulta pertinente señalar a qué hace referencia el término comunicación corporativa, para lo cual se considera necesario remitirnos inicialmente al significado de dichas expresiones según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, así:

comunicación¹

Del lat. communicatio, -ōnis.

- 1. f. Acción y efecto de comunicar o comunicarse.*
- 2. f. Trato, correspondencia entre dos o más personas.*
- 3. f. Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.*
- 4. f. Unión que se establece entre ciertas cosas, tales como mares, pueblos, casas o habitaciones, mediante pasos, crujías, escaleras, vías, canales, cables y otros recursos.*
- 5. f. Medio que permite que haya comunicación (|| unión) entre ciertas cosas.*
- 6. f. Papel escrito en que se comunica algo oficialmente.*
- 7. f. Escrito sobre un tema determinado que el autor presenta a un congreso o reunión de especialistas para su conocimiento y discusión.*
- 8. f. Ret. Petición del parecer por parte de la persona que habla a aquella o aquellas a quienes se dirige, amigas o contrarias, manifestándose convencida de que no puede ser distinta o del suyo propio.*
- 9. f. pl. Correos, telégrafos, teléfonos, etc.*

A su turno "corporativa" significa:

¹ Tomado de <https://dle.rae.es/comunicaci%C3%B3n>

corporativo, va²

Del ingl. corporative, o del fr. corporatif; cf. lat. tardío corporativus 'que fortifica el cuerpo'.

1. *adj. Perteneiente o relativo a una corporación. Informe corporativo.*

Aunado a lo anterior en el libro titulado "Comunicación e Imagen Corporativa"³, los autores señalan que "comunicación corporativa" puede definirse de la siguiente manera: "*Los comunicadores asocian el término a toda la información que es generada dentro de la empresa y que, utilizando medios convencionales o no convencionales, se direcciona a los diferentes públicos con los que interactúan. Los diseñadores asocian a los manuales de marca y a las propuestas de gestión de marca que se planifican conjuntamente con el personal de marketing. Y los profesionales del marketing, asocian a toda comunicación con objetivos comerciales o institucionales que permiten generar posicionamiento.*

Con base al análisis de los citados autores, se concluye que la comunicación corporativa es un proceso estratégico que contempla acciones planificadas, expresadas como mensajes, ya sean verbales orales o escritos, visuales, entre otros. Estos se construyen direccionados en objetivos estratégicos, con el fin de elevar el posicionamiento de la empresa u organización. Se ocupa, tanto de públicos internos como de públicos externos y utiliza como medios o canales, todos los que estén a disposición de la empresa, sean físicos o virtuales". (Subrayado fuera de texto)

En este orden de ideas, la comunicación corporativa está orientada a potenciar la gestión estratégica y reputación de las organizaciones, alineada con la cultura corporativa, a efectos de elevar el posicionamiento de la empresa u organización con sus clientes, a través de la información sobre sus productos y servicios.

De esta manera, dado que la asignataria fungiría como integrador tecnológico, sus PCA sólo podían remitir información relacionada con sus productos y servicios, o relacionada con los productos y servicios de terceros que así lo hubieran autorizado. En otras palabras, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y sus clientes solo debían remitir información de sus productos y servicios o información de los productos y servicios de terceros que hubieran autorizado ese envío. Lo anterior, en ningún caso implica que a través de ese código corto se pueda enviar cualquier tipo de mensajes o mensajes frente a los cuales no se tuviera autorización por parte del interesado.

A partir de lo expuesto, es claro que la CRC autorizó el uso del código corto 890270 de la siguiente forma: **(i)** considerando a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** como un integrador tecnológico y **(ii)** permitiendo que a través del recurso de identificación se envíen mensajes de productos y servicios de los PCA o clientes de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o de terceros que hubieran autorizado su envío.

Entender lo contrario, esto es, que la autorización otorgada por la CRC a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** permite el envío de cualquier tipo de mensaje de texto por parte de sus clientes -información de productos y servicios de terceros sin contar con autorización- desnaturalizaría los requisitos regulatorios "justificación o propósito" para la asignación de este recurso de identificación, así como la asignación⁴ propiamente dicha, pues no sólo cualquier tipo de mensaje se podría enviar a través del código corto asignado desconociendo el propósito y la justificación que se presente para su asignación sino que no sería necesario allegar información para acreditar el cumplimiento de estos requisitos, pues "siempre" se podría enviar cualquier tipo de mensaje.

Habiendo precisado el uso para el cual fue asignado el código corto mencionado, es necesario constatar el uso dado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** a ese recurso de identificación, para lo cual se tiene en cuenta la información que obra en el expediente, la cual permite señalar que a través del código corto 890270 se envían mensajes de "sociedades" que no son clientes de la asignataria.

En el presente caso, es claro que **BANCOLOMBIA S.A.** no es cliente de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** pues dicha entidad financiera no autorizó el envío de mensajes a su nombre a través del código corto mencionado, de ahí que, para esta Comisión, la manifestación de esa entidad financiera demuestre que a través del código corto 890270 se envían mensajes sobre los bienes y servicios de

² Tomado de <https://dle.rae.es/corporativo>

³ Libro Comunicación e Imagen Corporativa autores, Editorial Utmatch 2017

⁴ ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Autorización concedida por el administrador de los recursos de identificación a un solicitante para utilizar un determinado recurso de identificación, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. La asignación de dichos recursos confiere exclusivamente el derecho de uso, pero no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, ni tendrá costo alguno para los asignatarios.

cualquier sujeto sin importar si es o no cliente de la asignataria o si cuenta o no con la autorización correspondiente.

BANCOLOMBIA S.A. no sólo allega algunos pantallazos de mensajes enviados a través del código corto 890270, sino la relación de los siguientes incidentes:

Código corto	Fecha del incidente	Información adicional
890270	23/02/2024 9:01	https://bit.ly/3TaHffg
890270	29/02/2024 9:58	https://rapi.credit/3wABIWi

En este contexto, el uso dado al código corto por parte de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no corresponde al uso para el cual fue asignado, pues dicha sociedad está permitiendo que se envíen mensajes de cualquier tipo sin considerar si corresponden a información de clientes de la asignataria o de mensajes autorizados por terceros.

Debe resaltarse que en su escrito, la asignataria se limitó a señalar que no genera ni diseña los contenidos que se envían a través del código corto 890270, que simplemente provee infraestructura tecnológica para que sus clientes remitan los mensajes y que cumple la regulación o normatividad dispuesta para el efecto. Sin embargo, no desvirtuó la información contentiva en la queja que dio origen a la actuación administrativa, ni tampoco indicó quién fue el cliente que creó el mensaje enviado, ni explicó o probó por qué a través del código corto asignado para el envío de notificaciones y comunicación corporativa, se envió un mensaje de una entidad financiera que no ha autorizado su envío. Tampoco aportó prueba de la autorización otorgada por Bancolombia S.A. para enviar mensajes a su nombre ni prueba o soporte de sus afirmaciones.

Si bien, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** indica que sin el número de abonado móvil no puede realizar investigación alguna en su plataforma, lo cierto es que de las pruebas que obran en el expediente, permiten demostrar que esa sociedad no utiliza el código corto 890270 de conformidad como fue autorizado.

En este punto debe resaltarse que no contar con el número de abonado móvil no es limitante para adelantar una actuación administrativa ni para que esa sociedad demuestre por otros medios que utiliza el código corto conforme fue autorizado, circunstancia que no ocurre en este caso, pues **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no allegó soporte alguno de sus manifestaciones.

Al no usarse el código corto asignado en la forma autorizada, se desnaturalizó la finalidad de este tipo de recurso escaso, la cual, conforme a la regulación vigente, está orientada 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.

A partir de lo descrito, la CRC encuentra configurada la causal dispuesta en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y procederá con la recuperación del código corto 890270.

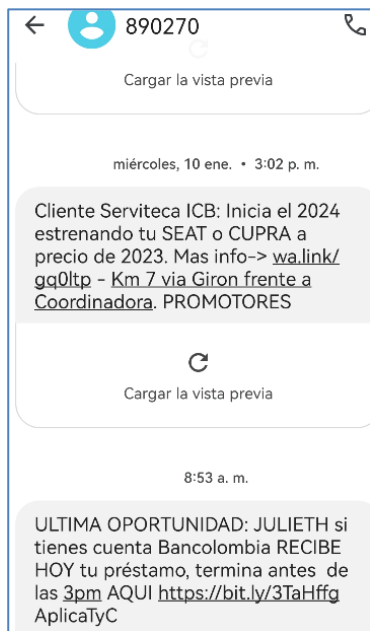
3.2.2. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

Aún cuando ya se constató la configuración de la causal de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y por lo tanto, procede la recuperación del código corto objeto de la actuación administrativa, esta Comisión verificara la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo señalado.

Para verificar la configuración de la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario constatar que a través del código corto objeto de la actuación administrativa se envían mensajes a nombre de terceros y que esos terceros –a nombre de los cuales se envían los mensajes de texto– no hayan autorizado expresamente su envío o su contenido.

En el caso que se analiza, la CRC encuentra pertinente señalar que en el expediente consta lo siguiente:

- ✓ Bancolombia S.A. no autorizó el envío de mensajes ni el envío de contenido a través del código corto 890270⁵. Esa entidad financiera señala categóricamente que *"este contenido NO ha sido autorizado por Bancolombia"*, allega las siguientes imágenes de los mensajes enviados a través del código corto mencionado y presenta una relación de incidentes, con fecha exacta de ocurrencia:

**890270**

No te rindas, falta poco para terminar tu solicitud, pide antes de las 3pm y recibe hoy* en cuentas Bancolombia AQUÍ <https://rapi.credit/3wABIWi> AplicaTyC

- ✓ **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** señala que sin el número de abonado móvil no puede identificar que se haya remitido los mensajes mencionados por Bancolombia S.A. y en este sentido, no allega información sobre lo manifestado por esa entidad financiera. Tampoco aporta la autorización otorgada por la entidad financiera para enviar mensajes a su nombre a través del código corto 890270.

En este contexto, dado que Bancolombia S.A. no es el asignatario del código corto 890270 ni es cliente de ese asignatario; **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o sus clientes debían contar con la autorización expresa y escrita de esa entidad financiera para proceder con el envío de mensajes o de contenido a su nombre. A pesar de lo anterior, dicha autorización no fue aportada por la sociedad mencionada. Por el contrario, en el expediente si consta la manifestación de Bancolombia S.A., en la que se establece que no autorizó el envío de mensajes de texto o el contenido que se esta remitiendo a su nombre a través del código corto 890270. Adicionalmente, consta el pantallazo de los mensajes remitidos y una relación de incidentes con día y hora de su ocurrencia.

Bajo este entendido, para la CRC, está probado que a través del código corto mencionado se enviaron mensajes a nombre de Bancolombia S.A. sin contar con su autorización, pues no sólo se cuenta –se reitera– con la manifestación de esa entidad financiera en la que se señala que no había autorizado el envío del contenido remitido, sino que consta que en efecto existen mensajes enviados a su nombre. Los pantallazos aportados por Bancolombia S.A., así como la relación de incidentes, dan cuenta que los mensajes fueron remitidos a través del código corto 890270.

De esta manera, para la CRC es claro que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que, la Comisión ratifica la recuperación del código corto mencionado.

⁵ Comunicación radicada internamente bajo el número 2024805627 del 9 de abril de 2024.

Es de recordar que el asignatario de los códigos cortos –PCA o Integrador Tecnológico según corresponda– está obligado a garantizar el cumplimiento de las obligaciones generales a su cargo y los criterios de uso eficiente de ese recurso de identificación, así como evitar estar inmerso en las causales de recuperación.

Adicionalmente, debe resaltarse que el numeral 2.1.18.2.10. del artículo 2.1.18.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado mediante el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022, que entró en vigor el 11 de febrero del mismo año, dispone que **todos los agentes** involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el recurso de identificación utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la resolución mencionada.

3.2.3. DE LA RESPUESTA A LOS ARGUMENTOS PLANTEADOS POR INFOBIP COLOMBIA S.A.S.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. señala que funge como integrador tecnológico y que en esta medida no es responsable por el contenido que se envía a través del código corto.

Al respecto, lo primero que debe recordarse es que **los PCA son los agentes** responsables de la generación, producción y/o consolidación de los contenidos y aplicaciones que cursan a través de las redes, y **los Integradores Tecnológicos, los responsables** de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. Sin embargo, todos los asignatarios de códigos cortos deben propender por su uso eficiente, así como cumplir las obligaciones dispuestas para el efecto en la regulación vigente⁶.

Son obligaciones generales de los asignatarios, garantizar que los recursos de identificación se utilicen conforme fueron asignados. De manera, que la asignataria debía garantizar que a través del código corto objeto de la actuación administrativa no se enviaran mensajes de terceros sin contar con la autorización correspondiente. A partir de lo anterior, no son de recibo las manifestaciones de la asignataria cuando señala que no es responsable por el uso del código corto, en la medida en que no envía contenidos.

La CRC no desconoce las herramientas tecnológicas y procedimientos utilizados por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para el envío de mensajes de texto. Sin embargo, esa información no demuestra que el uso del código corto se hace conforme fue asignado, ni tampoco demuestra que se cuenta con la autorización escrita y expresa del tercero para enviar mensajes a su nombre.

En este sentido, no debe perderse de vista que el uso del código corto de forma diferente a lo autorizado se constató a partir de la asignación efectuada y de la denuncia presentada por Bancolombia S.A. Así mismo, la configuración de la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se constató con la manifestación de esa entidad financiera – tercero - que alega que están enviando mensajes a su nombre, así como, con la relación de incidentes y los pantallazos de los mensajes.

3.3. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALIA 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 presunto 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

⁶ Entre otras, Resolución CRC 5050 de 2016.

considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, se presentaron presuntos ataques de Smishing y 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.

Finalmente debe resaltarse que ejecutoriada esta decisión, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través del código corto recuperado y por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en la red de los operadores móviles. Cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación al régimen de comunicación que puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – (MinTIC), razón por la cual esta resolución será comunicada a esa entidad, para lo de su competencia.

Todo lo anterior, sin perjuicio del deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar que situaciones como lo ocurrida se repitan.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto 890270 para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

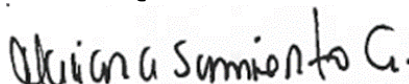
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión a Bancolombia S.A y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles 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 30 días del mes de julio de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2024810221

Trámite ID: 3074

Elaborado por: Adriana Barbosa