

RESOLUCIÓN No. **7469** DE 2024

*"Por la cual se recuperan dos códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a **AXESNET 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 de los códigos cortos 87736 y 87737 *"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 los códigos cortos en comento habían sido asignados a **AXESNET S.A.S.**, mediante la Resolución CRC 4804 del 30 de septiembre de 2015. Esa asignación se sustentó en la solicitud presentada por la sociedad mencionada a través de los radicados 201571491 y 201571492, los cuales contienen la descripción y justificación para el cual iba a ser utilizado el recurso de identificación solicitado.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2024511363 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 los códigos cortos mencionados, 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 **AXESNET 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, **AXESNET S.A.S.** mediante comunicación radicada bajo el número 2024809709 del 15 de mayo de 2024, se pronunció sobre el particular.

## **2. ARGUMENTOS DE AXESNET S.A.S.**

En su escrito de mayo de 2024, **AXESNET S.A.S.** señala que es parte de un grupo de empresas conocido como "Aldeamo", especializado en ofrecer soluciones CPaaS (Communication Platform as a Service) a sus clientes, utilizando canales como SMS y WhatsApp. Adicionalmente, indica que cuenta con más de 400 clientes activos en 12 países que envían más de 500 millones de mensajes de texto al mes para clientes del sector bancario, financiero, cajas de compensación y comercio.

**AXESNET S.A.S.** señala que actúa como integrador tecnológico encargado del tratamiento de datos por cuenta de un responsable. En este contexto, a juicio de dicha sociedad, el responsable de los datos que circulan a través de sus sistemas es la empresa que origina y remite los mensajes o comunicaciones a través de su plataforma. Esa empresa es quien tiene el control y la autoridad para suprimir, modificar o gestionar los datos que residen en la base de datos de la cual son responsables. No obstante, manifiesta que, consciente de la gravedad del phishing y smishing, para salvaguardar la integridad de los datos y la seguridad de los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, **AXESNET S.A.S.** ha implementado una serie de procedimientos enmarcados dentro de su Sistema Integrado de Gestión, el cual se encuentra debidamente certificado bajo las normas ISO 9001 e ISO 27001.

En ese sentido, **AXESNET S.A.S.** indica que cuenta con procedimientos internos de protección de datos, calidad de la información, medidas reactivas en caso de violación a las políticas de uso de datos, procedimiento en caso de phishing, medidas de seguimiento y control, entre otros.

Aunado a lo anterior, **AXESNET S.A.S.** manifiesta que luego de recibida la comunicación de la CRC, inició el siguiente protocolo:

*"1. El área de servicio al cliente procedió a identificar los usuarios emisores de los mensajes, de acuerdo a las URL; la mayoría de los mensajes fueron emitidos desde el cliente TWILIO a través del usuario 2306 y uno a través del cliente SPARKLE usuario 3057.*

*2. Para ambos clientes se procedió a revisar si actualmente tienen activo el envío de mensajes, encontrando que ninguno de los dos tiene este servicio activo hacia Colombia, con la salvedad de que para el mes de febrero si tenían el servicio activo.*

*3. Cliente SPARKLE se halló que para el mes de febrero nuestro equipo de operaciones identificó un mensaje de Phishing desde el mismo usuario, por lo cual fueron bloqueados los envíos hacia Colombia desde ese momento. Caso:2412230914 (anexo1).*

*4. Cliente TWILIO se halló que para el mes de marzo nuestro equipo de operaciones identificó un mensaje de Phishing desde el mismo usuario, por lo cual fueron bloqueados los envíos hacia Colombia desde ese momento. Caso:2474710166 (anexo 2)".*

Como soporte de sus afirmaciones, **AXESNET S.A.S.** allegó los siguientes documentos:

- ✓ Pantallazos imágenes "Caso Phishing # 2412230914 Cliente SPARKLE".
- ✓ Pantallazos imágenes "Caso Phishing # 2474710166 Cliente TWILIO".
- ✓ Relación "Mensajes reportados por BANCOLOMBIA - CLIENTE TWILIO".
- ✓ Relación "Mensajes reportados por BANCOLOMBIA - CLIENTE SPARKLE".
- ✓ Copia Norma Técnica NTC-ISO 9001.
- ✓ Copia Norma ISO/IEC 27001.
- ✓ Copia del procedimiento "Gestión de Casos Phishing y Tráfico A2P Internacional".
- ✓ Copia de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía.

✓ Copia del procedimiento "Solicitudes y Quejas".

### 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 de los códigos cortos 87736 y 87737 asignados a **AXESNET S.A.S.**, para lo cual tuvo en cuenta la comunicación allegada por Bancolombia S.A., en la que se indica que a través de los códigos cortos mencionados se estaban enviando mensajes a su nombre, sin haberse autorizado el envío del contenido remitido.

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 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016**

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 de los códigos cortos 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 obra prueba de lo siguiente:

- ✓ **AXESNET S.A.S.** es asignataria de los códigos cortos 87736 y 87737. Esa asignación se efectuó mediante la Resolución CRC 4804 del 30 de septiembre de 2015.
- ✓ Bancolombia S.A. no autorizó el envío de mensajes ni el envío de contenido a través de los códigos cortos 87736 y 87737<sup>1</sup>. Esa entidad financiera señala categóricamente que "*este contenido NO ha sido autorizado por Bancolombia*", allega algunas imágenes de los mensajes enviados a través de los códigos cortos mencionados y presenta la siguiente relación de incidentes:

<sup>1</sup> Comunicación radicada internamente bajo el número 2024805627 del 9 de abril de 2024.

Código corto	Fecha del incidente	Información adicional
87736	18/02/2024 13:23	clck.ru/38QpXQ
87736	18/02/2024 19:05	t.co/Yb0w9rz9xs
87736	18/02/2024 20:12	https://t.co/3Lp6q2Dsk4
87736	19/02/2024 8:20	clck.ru/38Eucj
87736	19/02/2024 17:58	t.co/MiamEmafqi
87736	20/02/2024 9:50	clck.ru/38w4e8
87736	20/02/2024 10:54	t.co/xROxbQZbbE
87736	20/02/2024 16:02	t.co/X8AUtWLIqf
87736	20/02/2024 16:39	onx.la/716aa
87736	20/02/2024 16:39	onx.la/33124
87736	20/02/2024 18:34	clck.ru/38vKpA
87736	20/02/2024 20:08	t.co/7LjnX4IqPu
87736	22/02/2024 8:51	https://t.co/DycwiJRle
87736	22/02/2024 9:36	https://clck.ru/38xV8D
87736	23/02/2024 14:12	https://t.co/Bf2Dul1kMH
87736	24/02/2024 12:09	https://t.co/2ogA6ukdDH
87736	28/02/2024 19:32	https://clck.ru/397BKJ
87736	29/02/2024 8:58	clck.ru/397w9f
87736	29/02/2024 9:10	clck.ru/3982i2
87736	29/02/2024 18:48	https://clck.ru/397w9f
87737	26/02/2024 11:28	bityl.co/OMVN
87737	27/02/2024 19:18	https://clck.ru/395tR5

- ✓ **AXESNET S.A.S.** confirmó que había identificado a los clientes que habían remitido los mensajes de texto a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa. Dichos mensajes contenían algunas de las URL reportadas por Bancolombia S.A.

Sobre el particular, **AXESNET S.A.S.** en respuesta a la comunicación de inicio de la actuación administrativa, señaló lo siguiente: "*procedió a identificar los usuarios emisores de los mensajes, de acuerdo a las URL; la mayoría de los mensajes fueron emitidos desde el cliente TWILIO a través del usuario 2306 y uno a través del cliente SPARKLE usuario 3057*

(...)

5. En el anexo 3 adjuntamos los mensajes reportados por Bancolombia para cada cliente<sup>2</sup>.

A partir de lo anterior, es claro que algunos clientes de **AXESNET S.A.S.** enviaron mensajes de texto a nombre de Bancolombia S.A., a través de los códigos cortos 87736 y 87737, a pesar de que dicha entidad financiera no había autorizado el envío de mensajes o de contenido a su nombre.

Dado que Bancolombia S.A. no es el asignatario de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa ni es cliente de ese asignatario, **AXESNET S.A.S.** o sus clientes debían contar con la autorización expresa y escrita de esa entidad financiera para poder enviar mensajes y contenido a su nombre. No obstante, está probado que (i) Bancolombia S.A. no había autorizado el envío del contenido remitido y que (ii) los clientes de **AXESNET S.A.S.** enviaban mensajes a su nombre sin contar con la autorización de la entidad financiera.

En este sentido, es evidente que a través del recurso de identificación mencionado se enviaron mensajes a nombre de Bancolombia S.A (un tercero) sin contar con la autorización

<sup>2</sup> Radicado 2024809709 del 15 de mayo de 2024.

correspondiente, por lo 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. Así las cosas, la Comisión procederá con la recuperación de los códigos cortos mencionados.

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 los códigos cortos utilizados, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la resolución mencionada.

### **3.2.2. 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**

Aun cuando ya se evidenció 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, y por lo tanto, procede la recuperación de los códigos cortos 87736 y 87737, a continuación, la Comisión verificará si se configura la causal 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. Esta última causal refiere lo siguiente *"Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*.

De esta manera, para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue asignado cada código corto y el uso dado por parte del asignatario.

Para conocer el uso para el cual fue asignado cada código corto objeto de la actuación administrativa, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación y la consecuente asignación efectuada mediante Resolución CRC 4808 de 2015. Así, constató que mediante radicado 201571492 del 25 de septiembre de 2015, **AXENEST S.A.S.** solicitó la asignación de, entre otros, los códigos cortos 87736 y 87737.

En la solicitud mencionada, **AXENEST S.A.S.** manifestó que ese recurso de identificación se utilizaría para *"el envío de SMS como core del negocio de Axesnet"*, y que *"se requiere nuevo SC por el ingreso y requerimiento de nuevos servicios"*, tal como se muestra a continuación:

<b>RADICADO</b>	<b>CÓDIGO CORTO</b>	<b>MODALIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>JUSTIFICACIÓN</b>
201571492	87736	Gratuito para el usuario	"Envío de SMS como core del negocio de Axesnet".	"se requiere nuevo SC por el ingreso y requerimiento de nuevos servicios"
	87737		"Envío de SMS como core del negocio de Axesnet".	"se requiere nuevo SC por el ingreso y requerimiento de nuevos servicios"

Teniendo en cuenta lo informado por **AXENEST S.A.S.** en su solicitud de asignación, la CRC, mediante Resolución CRC 4804 del 30 de septiembre de 2015, asignó a esa sociedad los códigos cortos 87736 y 87737 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad de "Gratuito para el usuario", entendiendo que los códigos cortos mencionados se utilizarían para realizar el *"envío de SMS como su core de negocio"*.

El core de negocio informado por **AXESNET S.A.S.** se circunscribe a ser un integrador tecnológico, de manera que, sus PCA sólo podían remitir información relacionada con sus productos y servicios, o relacionada con productos y servicios de terceros que así lo hubieran autorizado.

En este contexto, si bien la CRC autorizó que los códigos cortos 87736 y 87737 fueran utilizados para el "envío de SMS como core del negocio de Axesnet", esto en ningún caso implica que a través de esos códigos cortos 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 de los códigos cortos 87736 y 87737 de la siguiente forma: **(i)** considerando a **AXESNET 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 **AXESNET S.A.S.** o de terceros que hubieren autorizado su envío.

Entender lo contrario, esto es, que la autorización otorgada por la CRC a **AXESNET 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 asignación<sup>3</sup> propiamente dicha, pues no sólo cualquier tipo de mensaje se podría enviar a través de los códigos cortos asignados 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 cada uno de los códigos cortos mencionados, es necesario constatar el uso dado por **AXESNET 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 de los códigos cortos 87736 y 87737 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 **AXESNET S.A.S.** pues dicha entidad financiera no autorizó el envío de mensajes a su nombre a través de los códigos cortos 87736 y 87737, de ahí que, para esta Comisión, la manifestación de esa entidad financiera demuestre que a través del código corto se envían mensajes sobre los bienes y servicios de cualquier sujeto sin importar si es cliente de la asignataria o cuenta con la autorización correspondiente para el efecto.

En este contexto, el uso dado a cada código corto por parte de **AXESNET S.A.S.** no corresponde al uso para el cual fue asignado, pues se 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.

Al no usarse cada código corto objeto de la actuación administrativa 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 ratifica la recuperación de los códigos cortos 87736 y 87737.

### **3.2.3. DE LA RESPUESTA A LOS ARGUMENTOS PLANTEADOS POR AXESNET S.A.S.**

**AXESNET S.A.S.** señala que funge como integrador tecnológico y que en esta medida no es responsable por el contenido que se envía ni por el uso de cada código corto. Adicionalmente, resalta que sus plataformas y procedimientos están certificados bajo las normas ISO.

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

<sup>3</sup> 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.

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 vigente<sup>4</sup>.

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 de los códigos cortos 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 de los códigos cortos.

Frente a las certificaciones ISO, debe señalarse que la CRC no cuestiona las medidas ni los procedimientos dispuestos por **AXESNET S.A.S.** respecto de su plataforma, no obstante, estos en ningún caso demuestran que los códigos cortos se usen conforme a la asignación correspondiente ni desvirtúan las manifestaciones de Bancolombia S.A.

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

Así mismo, y dado que a través de los códigos cortos que se recuperan, se presentaron presuntos ataques de 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 una vez quede ejecutoriada esta decisión, **AXESNET S.A.S.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través de los códigos cortos recuperados y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en la red de los operadores. Cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación al régimen de los servicios de comunicaciones 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 la ocurrida se repitan.

En el mérito de lo anterior,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar los códigos cortos 87736 y 87737 para la provisión de contenidos y aplicaciones que habían sido asignados a **AXESNET S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

<sup>4</sup> Entre otras, Resolución CRC 5050 de 2016.



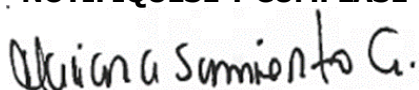
**ARTÍCULO 2.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

**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 **AXESNET 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 31 días del mes de julio de 2024.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Radicado: 2024809709  
Trámite ID: 3076  
Elaborado por: Adriana Barbosa