

RESOLUCIÓN No. **7480** DE 2024

*"Por la cual se resuelve la solicitud presentada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** respecto de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** para lograr la interoperabilidad de las redes para el envío de mensajes cortos de texto SMS"*

### LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y

#### CONSIDERANDO

##### 1. ANTECEDENTES

A través de escrito radicado internamente bajo el No. 2024803529 del 4 de marzo de 2024, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC su intervención para dar solución a la controversia surgida con **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, relacionada con la habilitación de códigos cortos asignados a Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA– que eligen a **HABLAME** como uno de sus integradores tecnológicos.

Mediante oficio con radicado 2024506397 del 13 de marzo de 2024, la Directora Ejecutiva de la CRC requirió al apoderado general de **HABLAME** complementar su solicitud en lo que concierne a la acreditación del requisito dispuesto por el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009 –modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019–, esto es, el término de treinta (30) días calendario, dispuestos para la etapa de negociación directa con **COLOMBIA MÓVIL**. Al respecto, mediante comunicación del 27 de marzo con número de radicado 2024804867, **HABLAME** remitió respuesta al mencionado requerimiento anexando los documentos que se solicitaron.

Como consecuencia de lo anterior, una vez analizada la solicitud presentada por **HABLAME** con su respectiva complementación, y verificado preliminarmente el cumplimiento de la totalidad de requisitos de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 42<sup>1</sup> y 43 de la Ley 1341 de 2009, el 8 de abril de 2024 a través de comunicación de radicado 2024508308, la Directora Ejecutiva de esta Comisión dio inicio a la respectiva actuación administrativa de solución de controversias, y para el efecto se fijó en lista la correspondiente solicitud y se dio traslado a **COLOMBIA MÓVIL** para que, dentro de los 5 días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, formulara sus observaciones, presentara y solicitara pruebas, y allegara su oferta final respecto de los asuntos en divergencia alegados en el marco del conflicto. Así mismo, se comunicó el inicio del trámite al apoderado general de **HABLAME**.

Dentro del plazo establecido, **COLOMBIA MÓVIL** a través de escrito del 15 de abril de 2024 con número de radicado 2024806475, remitió respuesta al traslado efectuado.

Mediante comunicaciones del 30 de abril de 2024, radicadas internamente con el número de salida 2024511484, la Directora Ejecutiva de la CRC, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1341 de 2009, procedió a citar a las partes involucradas para la celebración de la audiencia de

<sup>1</sup> Modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019.

mediación correspondiente al trámite en curso y fijó como fecha para la realización de dicha audiencia el 9 de mayo de 2024.

En la fecha programada, las partes participaron en la audiencia de mediación sin que se alcanzara un acuerdo directo sobre los asuntos tratados en la actuación administrativa, con lo cual se dio por concluida esa etapa.

El 16 de mayo de 2024, mediante comunicación con radicado 2024809790, **HABLAME** allegó un escrito mediante el cual expuso sus posiciones frente al oficio remitido por **COLOMBIA MÓVIL** el 15 de abril de 2024 a la CRC.

A su vez, en atención a la solicitud de **COLOMBIA MÓVIL** de vincular como tercero a **IT CLOUD SERVICES SAS**, en adelante **IT CLOUD**, la Comisión profirió el 11 de junio de 2024 un Auto mediante el cual decidió vincular a la actuación a la sociedad **IT CLOUD**. A su vez se otorgó un término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la comunicación correspondiente, para que formulara sus observaciones, presentara y solicitara pruebas respecto de los documentos que obran en el expediente.

Mediante escrito con radicado 2024200880 del 13 de junio de 2024<sup>2</sup>, se comunicó del citado Auto a la sociedad **IT CLOUD**, quien no se pronunció sobre el asunto sometido a consideración de la CRC dentro del término que le fue concedido.

Por su parte, **HABLAME** allegó escrito con el asunto "*Postura de HABLAME COLOMBIA frente a la decisión de la CRC sobre la vinculación de IT CLOUD como tercer interesado en la actuación administrativa de solución de controversias con número de expediente 3000-32-13-87*", el cual fue radicado internamente con el número 2024813345 del 19 de junio de 2024.

Finalmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 2.2.2.30.4 del Decreto 1074 de 2015, debe mencionarse que el presente acto administrativo no requiere ser informado a la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, por tratarse de un acto de carácter particular y concreto que resuelve una controversia.

## 2. PRONUNCIAMIENTOS DE LAS PARTES

### 2.1. Argumentos expuestos por HABLAME

En su escrito solicita la iniciación del trámite administrativo con la finalidad de lograr la habilitación de los códigos cortos en las diferentes modalidades, incluida la de servicios masivos, de cualquier PCA que haya elegido a **HABLAME** como su integrador tecnológico, sin que dicha solicitud sea condicionada por **COLOMBIA MÓVIL**.

Señala que el 29 de diciembre de 2023 remitió a **COLOMBIA MÓVIL** la solicitud de habilitación de códigos cortos en las cuentas SMPP de **HABLAME**, en el término que la regulación prevé para tal fin, citando lo previsto en el numeral 4.2.2.1.5. del artículo 4.2.2.1 de la Resolución 5050 de 2016. Lo anterior, agrega, teniendo en cuenta que desde el 24 de marzo de 2017 las partes firmaron un contrato de Acceso PCA y/o Integrador Tecnológico, con el objeto de "*Establecer las condiciones técnicas, financieras, operativas y jurídicas aplicables al acceso del PCA y/o Integrador tecnológico a la red de Colombia Móvil para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS, entendiéndose como tal el envío y recepción de SMS entre la parte Receptora y la Parte Remitente con destino a un Cliente*".

Indica que el 19 de enero de 2024 recibió la respuesta de **COLOMBIA MÓVIL** en la que se negó a atender la solicitud, aduciendo respecto de los códigos cortos 893257 y 893259 que se encontraban habilitados previamente en la cuenta SMPP de otro proveedor de contenidos y aplicaciones, y frente a los códigos 593031, 593033, 593034 y 593035 que resultaba inviable "*debido a que corresponden a la modalidad Servicios Masivos, y para la habilitación en el acceso existente entre COLOMBIA MÓVIL y HABLAME, únicamente es posible habilitar los códigos cortos con modalidad Gratuito para el Usuario*".

<sup>2</sup> De conformidad con el acta de envío y entrega de correo electrónico certificado de la empresa 472, el mensaje de datos fue recibido por **IT CLOUD SERVICES SAS**. en la dirección electrónica wrojasp@gmail.com el 13 de junio de 2024.

**HABLAME** señala que, en consideración a tal respuesta, convocó la realización de un comité mixto de acceso (CMA) para el 9 de febrero de 2024, en el cual **COLOMBIA MÓVIL** ratificó su posición frente a la no habilitación de los códigos solicitados por **HABLAME** en su calidad de integrador tecnológico de **IT CLOUD**, y que se asumió el compromiso por parte de **COLOMBIA MÓVIL** de remitir la justificación de la postura, y por parte de **HABLAME** de remitir concepto emitido por la CRC y la Circular 127.

Sostiene que, el 12 de febrero de 2024, una vez cumplido el compromiso de envío de los documentos, **HABLAME** convocó la realización de un CMA para el 19 de febrero. En respuesta a la convocatoria, **COLOMBIA MÓVIL** solicitó reprogramar el comité para el 26 de febrero de 2024, lo cual fue aceptado por **HABLAME**. Sin embargo, señala que los representantes de **COLOMBIA MÓVIL** no se presentaron en la hora y fecha propuesta.

Como consecuencia, **HABLAME** concluye que **COLOMBIA MÓVIL** se niega sistemáticamente a habilitar algunos códigos cortos asignados a los PCA que eligen a **HABLAME** como uno de sus Integradores Tecnológicos. Por ende, solicita la intervención de la CRC para que **COLOMBIA MÓVIL** proceda con la habilitación de los códigos cortos requeridos, sin condicionamientos que no están incluidos en la regulación.

Frente a los fundamentos de derecho, aducen que se cumplen los requisitos establecidos en el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009 para solicitar la intervención de la CRC por haberse agotado el plazo de la negociación directa, y trae a colación las obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, establecidas en el artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En relación con los puntos de divergencia, **HABLAME** enlista los siguientes:

"(...)

- *COLOMBIA MÓVIL se niega sistemáticamente a habilitar algunos códigos cortos asignados a PCA's que eligen a HABLAME como uno de sus Integradores Tecnológicos, bajo el argumento que ya están habilitados en su red por solicitud de otro Proveedor de Contenidos y Aplicaciones - PCA u otro Integrador Tecnológico -IT.*
- *COLOMBIA MÓVIL se niega a habilitar códigos cortos por solicitud de HABLAME COLOMBIA, cuando estos códigos cortos han sido asignados por la CRC en la modalidad de "SERVICIOS MASIVOS", bajo el argumento que solamente puede habilitar códigos cortos asignados por la CRC en la modalidad "GRATUITO PARA EL USUARIO".*
- *HABLAME COLOMBIA no conoce la argumentación y regulación en la cual COLOMBIA MÓVIL basa su posición para la no habilitación de los códigos cortos.*

(...)"

**HABLAME** manifiesta que no existen puntos de acuerdo, y como oferta final solicita la intervención de la CRC para que **COLOMBIA MÓVIL** proceda con la habilitación de los códigos cortos solicitados en la comunicación del 29 de diciembre de 2023, "así como los demás códigos cortos asignados por la CRC previa solicitud de los PCA y/o IT, sin condicionamientos que no están incluidos en la regulación."

En escrito allegado a la CRC el 16 de mayo de 2024 mediante radicado 2024809790, y referenciado como "Comentarios al documento con fecha 15 de abril de 2024, radicado por COLOMBIA MÓVIL", **HABLAME** reitera sus argumentos y solicita que la CRC tenga en cuenta que "(...) cada acceso establecido entre la red de un PRST y un PCA o IT, debe tener tres elementos que son fundamentales a saber: 1) un Peer, 2) un dominio de encriptación y 3) una cuenta SMPP, que son únicos, y por los cuales cursan única y exclusivamente los mensajes que envía un PCA o IT a la red del PRST, lo cual permite que el tráfico se pueda identificar de manera inequívoca, garantizando el servicio al usuario, y la seguridad de la red de las partes (...)"

Agrega que es poco probable que se presenten fraudes, y que en caso de que se presentaran, la regulación establece que el responsable de esos eventos es el PCA asignatario del código. A su vez, trae a colación el listado de prácticas prohibidas acordadas con **COLOMBIA MÓVIL** desde la suscripción del contrato de acceso, y los esfuerzos que ha adelantado para la detección, prevención y control de dichas prácticas.

Por su parte, respecto a la negativa para habilitar los códigos cortos que han sido asignados por la CRC en la modalidad "SERVICIOS MASIVOS", reitera lo establecido en la Circular CRC 127 de 2020,

y que no se requiere hacer ningún ajuste al contrato firmado por las partes como lo manifiesta **COLOMBIA MÓVIL**

Finalmente, **HABLAME** por medio de escrito radicado el 19 de junio de 2024, ante la vinculación de IT CLOUD, señaló que: "(...) *no están dadas las condiciones establecidas en el CPACA para vincular a nuestro cliente, el PCA IT CLOUD, a la presente actuación administrativa, toda vez que ni los derechos, ni la situación jurídica de este PCA resultarán afectados, y tampoco se le ocasionarán perjuicios, pues el único afectado con la posición que ha adoptado COLOMBIA MÓVIL es HABLAME COLOMBIA (...)*"

Para sustentar sus afirmaciones, **HABLAME** aportó como pruebas y anexos los siguientes documentos:

- Contrato de Acceso PCA y/o Integrador Tecnológico 8301149210317, suscrito entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**.
- Copia del correo electrónico de fecha 29 de diciembre de 2023, con el cual **HABLAME** remitió a **COLOMBIA MÓVIL** la solicitud de habilitación de los códigos de IT CLOUD SERVICES SAS, con (i) la autorización de **IT CLOUD** y (ii) la resolución de asignación de los códigos.
- Copia del correo electrónico de remisión de la comunicación de fecha 19 de enero de 2024, con la que **COLOMBIA MÓVIL** se negó atender la solicitud de **HABLAME**.
- Copia del correo electrónico con la cual **HABLAME** remitió a **COLOMBIA MÓVIL** la comunicación de fecha 2 de febrero de 2024, con la que convocó la realización de un CMA para el día 9 de febrero de 2024.
- Copia del correo electrónico con el cual **HABLAME** remitió a **COLOMBIA MÓVIL** la comunicación de fecha 12 de febrero de 2024, con la que se convocó la realización de un CMA para el día 19 de febrero de 2024.
- Copia del correo electrónico con el cual se recibió la comunicación del 16 de febrero de 2024 con la que **COLOMBIA MÓVIL** solicitó reprogramar para el día 26 de febrero de 2024 el CMA convocado por **HABLAME** para el día 19 de febrero de 2024.
- Copia del correo electrónico del 15 de febrero de 2023 con el cual **HABLAME** envió el acta del CMA realizado el 6 de febrero de 2023.
- Certificado de existencia y representación legal de la compañía.
- Poder general otorgado por el representante legal de **HABLAME**.
- Copia del correo electrónico del 15 de febrero de 2023 con el cual **HABLAME** envió el acta del CMA realizado el 6 de febrero de 2023.

## 2.2. Argumentos expuestos por **COLOMBIA MÓVIL**

Dentro del término otorgado, **COLOMBIA MÓVIL** radicó su escrito de respuesta en el que cita como primer hecho el contrato de Acceso PCA y/o Integrador Tecnológico firmado el 24 de marzo de 2017, entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**, y el otrosí No. 1 firmado el 1 de noviembre de 2018.

Sostiene que en el CMA realizado con **HABLAME** el 9 de febrero de 2024, explicó técnicamente la razón por la cual no era posible habilitar los códigos cortos 893257 y 893259 y planteó como solución que "(...) *IT CLOUD manifieste que autoriza a COLOMBIA MÓVIL a proceder con la deshabilitación de los códigos cortos de la cuenta SMPP del PCA actual, para de esta manera poder tener los códigos disponibles y así habilitarlos en la cuenta SMPP de HABLAME*", indicando que **HABLAME** respondió negativamente a la misma.

Al respecto, manifiesta **COLOMBIA MÓVIL** citando algunos casos, que en situaciones similares en el pasado **HABLAME** e **IT CLOUD** han atendido el procedimiento, el cual desde su perspectiva tiene como propósito proteger la red y los usuarios de **COLOMBIA MÓVIL**. A su vez, trae a colación el artículo 11 de la Resolución CRC 6522 de 2022 alusivo a la seguridad y la necesidad de establecer medidas en la interconexión y/o acceso, puntualizando que una de las medidas adoptadas por **COLOMBIA MÓVIL** es "*prever que un determinado código corto no se encuentre habilitado de manera simultánea en más de un acceso a través de cuentas asociadas a diferentes PCAs y/o integradores tecnológicos.*"

Reitera que la medida, además de ajustarse a la regulación, "*no es ni banal ni caprichosa*" resaltando que quien utiliza el código es el responsable del servicio y debe ser identificado a la luz de la regulación vigente, de tal manera que para **COLOMBIA MÓVIL** habilitar el código para dos PCA o

integradores distintos diluye las responsabilidades, en detrimento de los receptores o usuarios finales.

En relación con los códigos cortos 593031, 593033, 593034, 593035 señala que el tema fue abordado en el mismo CMA, "(...) *encontrando que dichos códigos les fueron asignados por la CRC a la modalidad de Servicios Masivos, y actualmente en el acceso existente entre COLOMBIA MÓVIL y HABLAME, sólo se contempla la habilitación de códigos cortos con modalidad Gratuito para el Usuario.*"

Expone que en las plataformas de **COLOMBIA MÓVIL** un código corto en la modalidad gratuito es incompatible con uno de la modalidad servicios masivos, atendiendo a que la modalidad servicios masivos sí permite el cobro hacia el usuario móvil. En este orden de ideas, indica que al configurar el código masivo como gratuito para el usuario, no se tendría control de los cobros que puedan originarse hacia el usuario, requiriéndose la prestación del servicio de recaudo y facturación, y la atención de PQR, servicios que indica **COLOMBIA MÓVIL** no están pactados en el contrato de acceso vigente con **HABLAME**.

A su vez, **COLOMBIA MÓVIL** cita dentro de su contestación apartes de un concepto emitido por la CRC mediante el oficio con radicado 2023517289 del 10 de agosto de 2023, relacionado con los códigos cortos y su asignación, del cual resalta que, según la Comisión, "(...) *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 (...)*".

Por ende, para **COLOMBIA MÓVIL** lo que pretende **HABLAME** con la controversia es que se le permita hacer un uso ineficiente del recurso asignado como "*Servicio Masivo*" al pretender, con su solicitud hacer uso simultáneo del mismo como "*Gratuito para el usuario*", es decir, que se le conceda hacer uso del código en más de una modalidad o en una modalidad diferente a la cual le fue asignado.

Frente a los fundamentos de derecho, se cita por parte de **COLOMBIA MÓVIL** el artículo 11 de la Resolución CRC 6522 de 2022 indicando que, en atención a lo allí regulado, dicha sociedad como Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones –PRST– debe establecer medidas en la interconexión y/o acceso en relación con control de acceso, autenticación, confidencialidad e integridad de datos y seguridad de la comunicación; por ende, una de las medidas que implementó es garantizar que un código corto no se encuentre habilitado de manera simultánea en más de un acceso a través de cuentas asociadas a diferentes PCA y/o Integradores Tecnológicos.

En relación con los puntos de divergencia precisa que no es posible desde el punto de vista técnico y regulatorio la habilitación simultánea de códigos cortos en cuentas de diferentes PCA, por el riesgo que implica para su red y para la seguridad de los suscriptores de la red de **COLOMBIA MÓVIL**. En consecuencia, reitera que solo sería posible acceder a la solicitud de **HABLAME** si el asignatario actual de los códigos cortos (**IT CLOUD**) genera la solicitud de deshabilitación de los mismos.

A su vez, plantea que en el contrato de acceso vigente entre las partes solo está definida la habilitación de códigos en la modalidad "*gratuito para el usuario*", puntualizando que la modalidad "*servicios masivos*" es incompatible con las plataformas de **COLOMBIA MÓVIL** y que el contrato no tiene definidas condiciones requeridas para la habilitación de estos códigos, tales como: servicio de facturación, recaudo y atención de peticiones, quejas y reclamos que eventualmente se requeriría si **HABLAME** decide hacer cobros a los usuarios a través de esos códigos.

Por su parte, sostiene que no existen puntos de acuerdo dado que **HABLAME** no subsanó los puntos requeridos para acceder a la solicitud.

Como oferta final plantean los siguientes aspectos:

1. Que la empresa **IT CLOUD** como asignataria actual de los códigos cortos sea vinculada como parte interesada.
2. Que **HABLAME** gestione con **IT CLOUD** la solicitud de deshabilitación de los códigos cortos 893257 y 893259.
3. Que la solicitud de **HABLAME** sea exclusivamente sobre códigos cortos asignados bajo la modalidad de "*Gratis para el usuario*".

4. Que **HABLAME** evalúe la posibilidad de solicitar a la CRC la autorización respectiva para disponer de códigos cortos que tiene asignados en la modalidad de "*Gratis para el usuario*" para que sean utilizados por su cliente **IT CLOUD**, evitando con ello la desnaturalización del uso que pretende.
5. Que el asignatario de los códigos cortos, **IT CLOUD**, que los solicitó bajo la modalidad de "*Servicios Masivos*", gestione nuevos códigos bajo la modalidad "*Gratis para el usuario*", o cambie la modalidad de los que tiene asignados.
6. Que se realicen los ajustes al contrato de acceso vigente incluyendo las actividades y/o obligaciones que se generarían, para la habilitación de códigos cortos en la modalidad de "*Servicios Masivos*".

Finalmente, aporta como pruebas los siguientes documentos:

1. Anexo 1. 24-01-19 comunicación **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME**: Respuesta Habilitación de códigos cortos IT CLOUD.
2. Anexo 2. 24-02-05 comunicación **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME**: Respuesta a solicitud de CMA.
3. Anexo 3. Documento denominado "*RE\_CONVOCATORIA DE CMA\_NO ATENDIDA POR COLOMBIA MÓVIL*".
4. Anexo 4. 24-03-07 Comunicación **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME**: Respuesta convocatoria CMA para marzo 8.
5. Anexo 5. 24-03-11 Comunicación **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME**: Habilitación de códigos cortos IT CLOUD.
6. Anexo 6. Documento denominado "*RV\_ It Cloud\_\_ carta a TIGO*".
7. Anexo 7. Documento denominado "*HABLAME\_codigos\_cortos\_TIGO2*".
8. Anexo 8. Respuesta de la CRC a **COLOMBIA MÓVIL** a "*SOLICITUD CONCEPTO A CRC - USO DE CÓDIGOS CORTOS CON DIFERENTE MODALIDAD*". Radicado 2023517289 del 10 de agosto de 2023.

### **3. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

#### **3.1. Verificación de requisitos de forma y de procedibilidad**

En este punto es necesario verificar si la solicitud presentada por **HABLAME** cumple con los requisitos de forma y procedibilidad establecidos en los artículos 42<sup>3</sup> y 43 de la Ley 1341 de 2009, esto es: **(i)** la solicitud escrita; **(ii)** la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo; **(iii)** la indicación expresa de los puntos de divergencia, así como los puntos en los que exista acuerdo; **(iv)** la presentación de la respectiva oferta final respecto de la materia en divergencia; y **(v)** la acreditación del transcurso de 30 días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud con los requisitos establecidos en la regulación que sobre el particular expida la CRC, para llegar a un acuerdo directo.

Es de anotar que, revisado el escrito de **HABLAME**, se constató que su solicitud cumple con los requisitos de forma descritos en el párrafo anterior, toda vez que, en este se consignó la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo, los puntos de divergencia, así como su oferta final.

Adicionalmente, se acreditó el agotamiento de la etapa de negociación directa durante 30 días calendario previsto en el artículo 42 de la Ley 1341 de 2009, en la medida en que el 29 de diciembre de 2023 **HABLAME** remitió a **COLOMBIA MÓVIL** la solicitud de habilitación de los códigos, de manera que el CMA respectivo, según fue puesto de presente por las partes, se realizó el 9 de febrero de 2024, y el trámite de solución de controversias fue presentado ante la CRC el 4 de marzo de 2024 y complementado, con el lleno de los requisitos, el 27 de marzo del mismo año.

#### **3.2. Asunto preliminar: pronunciamiento frente al escrito remitido por HABLAME bajo radicado 2024813345 relacionado con la vinculación de IT CLOUD a la actuación**

El escrito presentado por **HABLAME** bajo radicado 2024813345 tuvo como finalidad solicitar a la CRC que reconsiderara la vinculación de **IT CLOUD** a la actuación – vinculación que se dio a través del auto del 11 de junio de 2024–, toda vez que, a juicio de este operador, "*(...) no están dadas las*

<sup>3</sup> Modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019.

*condiciones establecidas en el CPACA para vincular a nuestro cliente, el PCA IT CLOUD, a la presente actuación administrativa, toda vez que ni los derechos, ni la situación jurídica de este PCA resultarán afectados, y tampoco se le ocasionarán perjuicios, pues el único afectado con la posición que ha adoptado COLOMBIA MÓVIL es HABLAME COLOMBIA (...)*".

Observa esta Comisión que materialmente la solicitud de **HABLAME** se constituye como la formulación de un recurso de reposición en contra de la citada decisión, en la medida en que busca que la misma sea revocada y, de acuerdo con el artículo 74 del CPACA<sup>4</sup>, uno de los propósitos de los recursos en contra de actos administrativos es, precisamente, que estos sean objeto de revocación por parte de la Administración.

Al respecto, resulta pertinente indicar que el Auto a través del cual la CRC decidió vincular a **IT CLOUD** a la actuación no decide de fondo sobre el asunto objeto del trámite de solución de controversias, constituyéndose por tanto como un acto administrativo de trámite.

En este orden de ideas, tal como lo reconoce el mismo **HABLAME** en la comunicación remitida, el referido acto no es susceptible de recurso de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 del CPACA<sup>5</sup>, por lo que, en consecuencia, su petición es manifiestamente improcedente.

### 3.3. Sobre los asuntos en controversia

Una vez revisados los argumentos esgrimidos por las partes que fueron materia de síntesis en el apartado segundo del presente acto, se observa que, para resolver la controversia entre las partes, le corresponde a la Comisión pronunciarse sobre la procedencia de **(i)** la habilitación simultánea de un mismo código corto a dos o más PCA o IT; y **(ii)** la habilitación de códigos cortos asignados en la modalidad "servicios masivos" con gratuidad para el usuario.

Previo a desarrollar los aspectos que hacen parte del asunto delimitado, procede esta Comisión a pronunciarse sobre aspectos generales de los códigos cortos, y sobre los agentes que hacen parte de la cadena de valor para el envío de mensajes de texto a los usuarios de servicios de comunicaciones, con el fin de establecer las características y requisitos específicos de la asignación de los códigos cortos, como un recurso de identificación caracterizado como escaso, y a su vez la intervención de los PCA, IT y PRST en la generación y envío de los mismos. Tal contexto resulta necesario a efectos de poder resolver las temáticas delimitadas en el párrafo anterior.

#### 3.3.1. La naturaleza, asignación y uso de los códigos cortos

De conformidad con lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, 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.

Sobre el particular, el documento soporte de la propuesta regulatoria "Revisión Integral del Régimen de Administración de Recursos de Identificación"<sup>6</sup>, publicado para comentarios en julio de 2019, menciona lo siguiente:

*"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).*

<sup>4</sup> "ARTÍCULO 74. Recursos contra los actos administrativos. Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o **revoque**. (...)"(NFT).

<sup>5</sup> "ARTÍCULO 75. Improcedencia. No habrá recurso contra los actos de carácter general, **ni contra los de trámite**, preparatorios, o de ejecución excepto en los casos previstos en norma expresa."(NFT).

<sup>6</sup> Información del proyecto disponible en <https://www.crcm.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-2>.

*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.”*  
(Destacado fuera de texto).

De lo anterior, es claro que los códigos cortos son un recurso de identificación que está circunscrito al posicionamiento de un tipo de servicios, y no para la creación de un canal de comunicación unívoco entre los usuarios.

Ahora bien, el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los integradores tecnológicos (IT), los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y los PRST en su condición de PCA pueden ser asignatarios<sup>7</sup> de los códigos cortos. Para efectos de adelantar el trámite administrativo de asignación<sup>8</sup> de dicho recurso de identificación, los sujetos mencionados deben inscribirse en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (RPCAI)<sup>9</sup>.

Para que proceda la asignación correspondiente, esto es, la 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, el artículo 6.4.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 exige que el solicitante –posterior asignatario– presente la justificación y propósito de la solicitud, lo cual determina el uso para el cual es asignado cada código corto, so pena de recuperación<sup>10</sup>.

Por su parte, el artículo 6.1.1.6 de la resolución en comento señala que los recursos de identificación –entre ellos los códigos cortos– no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando esta Comisión lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte. En caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos.

En el caso concreto, los códigos cortos que **HABLAME** pretende habilitar en la red de **COLOMBIA MÓVIL** fueron asignados por esta Comisión a **IT CLOUD**, como consta en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI)<sup>11</sup>; por tanto, esta última sociedad tiene la titularidad de tales códigos para su uso y, por ende, es responsable del correcto uso de esos recursos según la asignación efectuada por la CRC. En ese orden de ideas, las decisiones que tome la compañía en el marco de su modelo de negocio por su propio actuar o por el intermedio de terceros, como es en este caso **HABLAME** en su calidad de integrador tecnológico, deben estar ajustadas a la regulación general vigente so pena de incurrir en las consecuencias que la misma regulación establece, o en las que determinen las autoridades de inspección, vigilancia y control.

<sup>7</sup> Asignatario de Recursos de Identificación. Se refiere al sujeto solicitante al que se le han asignado recursos de identificación, y que por lo tanto tiene la titularidad de estos para su propio uso, o para el uso de terceros en los casos en los que se autorice expresamente.

<sup>8</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. El artículo 4.2.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USDD y los integradores tecnológicos deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

<sup>9</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título I “Definiciones”- Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos: Base de datos que contiene la información de contacto, de detalle y caracterización de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores con servicio en el territorio colombiano.

<sup>10</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN 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: (...) 6.4.3.2.3. Cuando los códigos cortos no hayan sido implementados dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la asignación.”

<sup>11</sup> Es la herramienta mediante la cual el Administrador de los Recursos de Identificación lleva un registro detallado de los estados en los que se encuentra cada uno de los recursos de identificación que administra, y que contiene los denominados “Mapa de Numeración” y “mapa de señalización” definidos en los artículos 2.2.12.5.2. y 2.2.12.1.2.10 del Decreto 1078 de 2015.



### 3.3.2. Consideraciones frente a la cadena de valor del mercado y a la obligación de los PRST de habilitar códigos cortos

En este punto resulta necesario revisar las actividades que desarrolla cada uno de los agentes dentro de la cadena de valor para el envío de mensajes de texto a los usuarios de servicios de comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así, en primer lugar, resulta necesario revisar las definiciones contenidas en el Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016 para Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integradores Tecnológicos (IT) y, posteriormente, las condiciones para el acceso a la red de los PRST aplicables a estos sujetos.

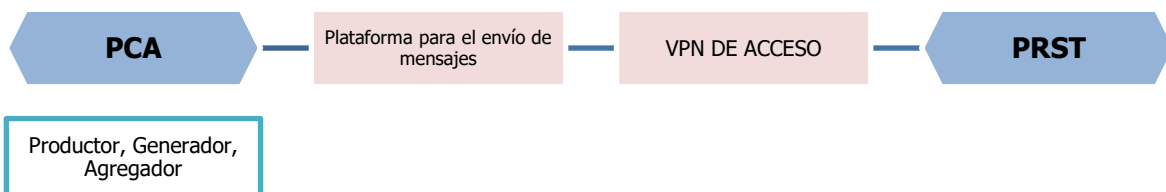
La resolución en comento establece que los PCA son los agentes responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Así, –señala– quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido. Adicionalmente, la definición que se analiza dispone que estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios.

Por su parte, la misma resolución expresa que un IT es el agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. Estos PRST, en la referida cadena de envío de mensajes de texto, son los propietarios de la red e infraestructura de soporte que permite que el mensaje sea recibido por el usuario del servicio de comunicaciones.

Así las cosas, es de resaltar que, de conformidad con lo dispuesto en la regulación, el integrador tecnológico es requerido dentro de la cadena de valor para posibilitar el envío de mensajes cuando los PCA no tienen conexión directa con los PRST. De otra parte, para fungir como PCA e IT basta con adelantar las actividades descritas en la regulación y no se requiere autorización de esta Comisión.

Lo descrito anteriormente, se muestra de manera gráfica en las siguientes figuras:

#### (i) Conexión directa entre el PCA y el PRST



#### (ii) Conexión indirecta entre el PCA y el PRST a través de un IT



Fuente: Elaboración Interna CRC

A partir de lo descrito debe señalarse que para incluir uno o varios IT en la cadena de valor, debe considerarse si existe o no una conexión directa entre el PCA y el PRST. En todo caso, se aclara que la inclusión del IT y su cantidad dependerá del modelo de negocio que el PCA establezca para el efecto y, por supuesto, de la asignación de los códigos cortos realizada por parte de la Comisión, la

cual se sustenta en la solicitud de asignación presentada en su momento por el asignatario, pues allí consta el uso para el cual fueron autorizados cada uno de estos recursos de identificación.

Es importante resaltar que la figura del integrador tecnológico cobra relevancia en la cadena de valor para la prestación de contenidos y aplicaciones a través de códigos cortos, cuando el PCA no cuenta con una conexión directa con el PRST, o identifica libremente una conveniencia para su modelo de negocio en el hecho de dirigir el tráfico de un código determinado a través de un tercero que cuente con la conexión directa con el PRST.

En dicho contexto, desde ya hay que señalarlo, dada la solicitud que **HABLAME** realiza a **COLOMBIA MÓVIL** en calidad de integrador tecnológico de habilitar unos códigos cortos asignados a **IT CLOUD**, que previamente dicha compañía ya había habilitado en la red de **COLOMBIA MÓVIL** en su calidad de PCA valiéndose de la relación de acceso directa vigente entre las partes, no encuentra la CRC una justificación válida para que **HABLAME** y **IT CLOUD** requieran la apertura simultánea de un mismo código corto en la red de **COLOMBIA MÓVIL** y de esta manera se favorezcan sus modelos de negocio en el marco de la regulación general vigente.

Por su parte, el Capítulo 2 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece los principios, criterios, condiciones y procedimientos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y el Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. Ese capítulo aplica tanto a los PRST como a los PCA e IT, cada uno de los cuales puede tener al mismo tiempo una o más de tales calidades, sin perjuicio de las responsabilidades que les son propias a cada uno de ellos.

En el capítulo en comento se establecen también las obligaciones para los PRST en cuanto a la habilitación de los códigos cortos, teniendo en cuenta unos tiempos determinados y unas condiciones específicas para ello. Es así como en el numeral 4.2.2.1.5 del artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se establece un tiempo de veinte (20) días hábiles para la apertura de la numeración, así:

*"4.2.2.1.5. Habilitar en su red la numeración de códigos cortos conforme a la estructura definida en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, para lo cual contarán con veinte (20) días hábiles. Las demoras en la activación de los códigos cortos atribuibles a los PCA o Integradores Tecnológicos no serán contabilizadas dentro del plazo anteriormente señalado. En ningún caso, los PRST podrán cobrar a los PCA por la activación de los códigos cortos en sus redes, incluidas todas las actividades que lo anterior comporte."*(NFT)

En la misma línea, pero de manera más general, en el numeral 4.2.2.1.14 del artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se establece la misma obligación de habilitación de los códigos cortos a solicitud del PCA o IT, pero allí se especifica el único requisito para ello de la siguiente manera:

*"4.2.2.1.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por solicitud del Integrador Tecnológico que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el Integrador Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho. En todo caso, los Integradores Tecnológicos deberán implementar procesos de verificación de identidad de los PCA que los seleccionen o elijan, con el fin de evitar la suplantación de identidad."*(NFT)

Como se lee del texto antes transcrito, solamente con la manifestación expresa por escrito del PCA para la apertura de los códigos cortos, el PRST debe proceder con la correspondiente apertura en su red. A partir de lo anterior, en el caso concreto de la presente actuación administrativa se tiene que **HABLAME** en su calidad de IT solicitó la apertura de seis (6) códigos cortos asignados por la CRC a **IT CLOUD**, teniendo adicionalmente que dos (2) de ellos se encuentran habilitados y operativos por parte de **COLOMBIA MÓVIL** en su red en virtud del contrato establecido entre **IT CLOUD** y **COLOMBIA MÓVIL**, y los cuatro (4) restantes no han sido habilitados previamente por **COLOMBIA MÓVIL** en su red en razón a que se trata de códigos en una modalidad diferente a la prevista en el contrato materializado con **HABLAME**.

Dicha solicitud no se ha ejecutado por cuenta de la oposición planteada por **COLOMBIA MÓVIL**, por lo que, para resolver de fondo, se debe analizar si la oposición mencionada resulta válida a la luz de lo dispuesto en la regulación general.

### 3.3.3 Sobre la habilitación simultánea de un código corto en varios PCA

En aras de dar claridad al desarrollo de este punto, en primera medida se plantean las consideraciones de la CRC sobre los argumentos expuestos por **COLOMBIA MÓVIL** para oponerse a la apertura de los códigos cortos, en el contexto de las obligaciones planteadas en la regulación general sobre el mercado de provisión de contenidos y aplicaciones a través de códigos cortos, y acto seguido se abordan las implicaciones de una habilitación simultánea de un código corto sobre el cobro del servicio adicional de ampliación de transacciones por segundo (TPS) definido en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

#### 3.3.3.1 Argumentos del PRST para oponerse la habilitación de los códigos cortos

En relación con los argumentos que plantea **COLOMBIA MÓVIL** para oponerse a la habilitación de los códigos cortos 893257 y 893259 mediante el acceso que tiene actualmente operativo con **HABLAME**, según **COLOMBIA MÓVIL**, en el pasado tanto **HABLAME** como **IT CLOUD** solicitaron la deshabilitación de códigos cortos previo a solicitar nuevamente la habilitación a **COLOMBIA MÓVIL** mediante el otro IT, lo que evidencia que ambos IT fueron conscientes de que el acceso simultáneo respecto de un mismo código corto no era posible<sup>12</sup>.

Adicionalmente, **COLOMBIA MÓVIL** indica que llevar a cabo una habilitación simultánea no permitiría la posibilidad de identificar el PCA o IT que emitió el mensaje, incrementando de esa manera "(...) el riesgo de defraudación a los suscriptores de su red, puesto que con ello se incrementan las posibilidades para que eventualmente se generen mensajes maliciosos bajo el mismo código, pero de distinto originador, imposibilitando la identificación del integrador que emitió el mensaje del tipo MT (Mobile Terminated), que potencialmente corresponda a tráfico de PHISHING o SMISHING (...)".

En este sentido, se evidencia que los argumentos de **COLOMBIA MÓVIL** están referidos al aumento de los riesgos de envío de mensajes con fines fraudulentos utilizando los códigos cortos, siendo pertinente abordar dicha postura analizando sus componentes de manera independiente, los cuales se sintetizan en los siguientes aspectos: (i) la identificación del PCA o IT generador del mensaje; y (ii) las obligaciones y medidas que deben adoptar los PCA o IT asignatarios de los códigos cortos.

#### (i) La identificación del PCA o IT generador del mensaje

Debe tenerse en cuenta que el originador o emisor del mensaje de texto, que en este caso es un PCA, debe estar identificado en los mensajes que se remiten a los usuarios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Es de recordar que, para brindarle claridad al usuario respecto de quién está recibiendo los SMS o USSD, la Comisión consideró oportuno establecer como obligación de los asignatarios de los códigos cortos la de incluir en todos los mensajes remitidos a través de este recurso de identificación numérico el **nombre, marca o razón social del PCA** responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. Así, se estableció que esa información debe incluirse al inicio o al final de cada mensaje, sesión o grupo de mensajes, según corresponda.

En virtud de esa obligación, el usuario está en capacidad de conocer quién es el originador o emisor de esos mensajes. Así, al conocer el nombre, razón social o marca del PCA que remite el mensaje, ese usuario puede conocer a quién dirigir sus peticiones, quejas o recursos (PQR).

En la misma línea, dado que cada PCA al ser habilitado en la red de **COLOMBIA MÓVIL** le es asignado un acceso SMPP independiente, la red debería estar en capacidad de identificar si el origen del mensaje de texto es desde un acceso u otro, en el caso hipotético en que se originara bajo el mismo código corto.

Con base en lo expuesto, para esta Comisión la supuesta imposibilidad no demostrada de identificar el originador o emisor de un mensaje MT bajo el esquema de habilitación de un mismo código corto en más de un PCA, no resulta ser un argumento suficiente para que **COLOMBIA MÓVIL S.A.** se oponga a la habilitación solicitada por **HABLAME**, a la luz de las obligaciones regulatorias citadas.

<sup>12</sup> Este argumento se extrae de la página 4 del escrito remitido por **COLOMBIA MÓVIL** como respuesta al traslado realizado por la CRC de la controversia solicitada por **HABLAME**, obrante en el expediente administrativo mediante radicado 2024806475.

**(ii) Las obligaciones y medidas que deben adoptar los PCA o IT asignatarios de los códigos cortos**

Es preciso recordar que la estructura de los códigos cortos tienen por finalidad otorgar información al usuario frente a las tarifas o tipos de servicios ofrecidos a través de ellos, y que dicho recurso de identificación debe ser usado de manera eficiente teniendo en cuenta su naturaleza escasa, por lo que debe atender de manera expresa a 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 al momento de llevar a cabo la solicitud ante la CRC.

Ahora bien, no es ajeno para esta Comisión que los mensajes de texto son utilizados en la actualidad por los ciberdelincuentes para cometer fraudes electrónicos y obtener información confidencial de los usuarios, afectando su patrimonio, reputación, entre otros perjuicios, que se hacen incluso extensivos al tercero o fuente aparentemente legítima que se utilizó para engañarlo, tales como: bancos, entidades públicas y organismos de control.

En ese sentido, esta problemática tampoco debe ser ajena para los diferentes agentes de la cadena de valor, máxime cuando por el incumplimiento de sus obligaciones se propicien escenarios que atenten contra la seguridad de los usuarios y faciliten la comisión de delitos.

En esta misma línea, se recuerda a las partes en controversia que por medio de la Resolución 6522 de 2022, la CRC estableció medidas específicas en el marco de sus competencias en aras de contrarrestar el envío de mensajes con fines fraudulentos a través de los códigos cortos que son asignados, las cuales se traen a colación a continuación:

**1. Se adicionan causales de recuperación de los códigos cortos**

La Comisión adicionó el artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en los siguientes términos:

**"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN 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:

**6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

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

**6.4.3.2.3.** Cuando los códigos cortos no hayan sido implementados dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de la asignación.

**6.4.3.2.4.** Cuando el asignatario ya no utiliza o no necesita algún código corto implementado, lo cual se corroborará cuando en un periodo consecutivo de doce (12) meses no se reporte tráfico asociado al mismo.

**6.4.3.2.5.** Cuando se reporte tráfico de un código corto asociado a un único usuario, en un periodo igual o superior a tres (3) meses.

**6.4.3.2.6.** Cuando existan razones de interés general o seguridad nacional.

**6.4.3.2.7.** Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación modifique una modalidad de servicio asociada a un determinado conjunto de códigos cortos.

**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.

**6.4.3.2.9.** Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario.

**6.4.3.2.10.** Cuando con ocasión de la utilización de códigos cortos se establezca mediante decisión ejecutoriada de autoridad competente el incumplimiento de disposiciones en materia de protección de datos personales." (NFT).

Nótese que con la inclusión de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8, se establece que para enviar un mensaje SMS y/o USSD a un usuario o abonado móvil a través de los códigos cortos no es suficiente con contar con la autorización del usuario que recibe el mensaje, sino que es necesario a su vez que la persona natural o jurídica que lo envía se encuentre legitimado para hacerlo.

De esta manera, cuando a través de ese tipo de numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no lo han autorizado o no han autorizado el contenido que se remite al usuario, la Comisión puede recuperar el recurso de identificación, agotando el procedimiento establecido para tal fin, y remitiendo a otras autoridades como la Fiscalía General de la Nación, la Superintendencia de Industria y Comercio, y la Dirección de Inspección, Vigilancia y Control del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para que en el marco de sus competencias adelanten las investigaciones correspondientes.

Si bien la presente actuación no tiene por fin analizar si hay lugar a la recuperación de códigos cortos, se hace necesario advertir sobre las responsabilidades que tiene a cargo el asignatario del recurso, de conformidad con lo previsto en la regulación general.

## 2. Se crea un impedimento para nuevas asignaciones de códigos cortos

Resáltese que la Comisión modificó el numeral 6.4.2.2.2. del artículo 6.4.2.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, estableciendo que no podrán ser asignatarios de códigos cortos los PCA "Cuando en el año inmediatamente anterior a la solicitud, la CRC haya recuperado uno o más códigos cortos asignados previamente al solicitante, por haberse materializado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8., 6.4.3.2.9., 6.4.3.2.10. del ARTÍCULO 6.4.3.2 de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI."

## 3. Obligación de verificación de identidad

Se modificó el numeral 4.2.2.1.14 del artículo 4.2.2.1 del Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, así:

**"ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST.** Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:

(...)

4.2.2.1.14. *Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por solicitud del Integrador Tecnológico que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el Integrador Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho. **En todo caso, los Integradores Tecnológicos deberán implementar procesos de verificación de identidad de los PCA que los seleccionen o elijan, con el fin de evitar la suplantación de identidad.** (negrilla y subraya fuera de texto)"*

En el marco de la obligación antes transcrita, y teniendo en cuenta que la función de los integradores tecnológicos en la cadena de valor es proveer infraestructura de conexión y soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST, dichos agentes deberán implementar procesos de verificación de identidad del PCA que haga uso de sus servicios, con el fin de evitar la suplantación de identidad.

Esta verificación asegura que se constate que el PCA que pretende enviar mensajes SMS y/o USSD a través de los códigos cortos asignados a los IT, es quien declara ser, evitando así que cualquier persona realice el envío de mensajes a nombre de otro sin autorización o que se creen identidades falsas.

## 4. Adopción de herramientas para la prevención de fraudes

La CRC adicionó el artículo 2.1.18.4 a la Sección 18 del Título II de la Resolución CRC 5050 de 2016, incluyendo como obligación de los IT y los PCA asignatarios de los códigos cortos el hacer uso de herramientas que ayuden a prevenir el fraude en sus plataformas, o de sistemas dispuestos para utilizar correctamente los recursos de identificación. Adicionalmente, estableció la obligación de los mismos agentes de realizar controles periódicos de la efectividad de las herramientas implementadas. A su vez, se adicionó el numeral 4.2.2.1.15 al artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para que cuando medie una relación de acceso, las partes acuerden las herramientas que cada una utilizará para prevenir el fraude. Lo anterior, se plasmó en la regulación general en los siguientes términos:

*"ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST. Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:*

*(...)*

*4.2.2.1.15. Establecer de mutuo acuerdo, conforme a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, el uso de herramientas tecnológicas a cargo de cada parte para prevenir fraudes a través de sus respectivas redes, plataformas o sistemas y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin."*

#### **5. Obligación de deshabilitar códigos cortos cuando exista sentencia ejecutoriada en la que se declare la comisión de delitos a través de códigos cortos**

Como medida para proteger a los usuarios y a los PRST en la relación de acceso, se adicionó el numeral 4.2.2.1.16 al artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, con el objetivo de permitir la deshabilitación de códigos cortos por parte del PRST, en el siguiente caso específico:

*"ARTÍCULO 4.2.2.1. OBLIGACIONES DE LOS PRST. Son obligaciones de los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones móviles respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD las siguientes:*

*(...)*

*4.2.2.1.16. Deshabilitar el código o los códigos cortos correspondientes, previa información a la CRC, cuando exista sentencia ejecutoriada en la que se establezca que se cometió un delito que involucre el uso de códigos cortos. El PRST deberá entregar a la Comisión una copia de la sentencia mencionada."*

En síntesis, es necesario mencionar que la regulación establece diferentes medidas para mitigar el riesgo al que hace alusión **COLOMBIA MÓVIL** en su escrito de contestación, las cuales son de obligatorio cumplimiento para **HABLAME** en calidad de integrador tecnológico de **IT CLOUD**, o como asignatario de códigos cortos. En ese sentido, el argumento que sobre el particular plantea **COLOMBIA MÓVIL** no resulta válido para oponerse a la habilitación de los códigos cortos.

No obstante, se reitera que las partes tienen la opción de establecer mediante el contrato de acceso, instrumentos o medidas para contrarrestar cualquier situación que pueda resultar contraria al ordenamiento jurídico, y en caso de que **COLOMBIA MÓVIL** evidencie alguna irregularidad, poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos para que se adelanten las actuaciones administrativas, sancionatorias y penales correspondientes.

Ahora bien, dado que la posibilidad de habilitar un mismo código en dos PCA o IT diferentes debe estar precedida del cumplimiento de las obligaciones y límites previstos en la regulación, es pertinente que esta Comisión determine el impacto de dicha práctica en la remuneración de los servicios adicionales definidos en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, temática que se abordará en el siguiente numeral.

#### **3.3.3.2 La habilitación simultánea de un código corto en varios PCA frente a los servicios adicionales previstos en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016**

Es de recordar que el artículo 4.2.2.1.10 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone, entre otras, que los PRST deben garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA e IT en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, y que el PRST debe velar por una adecuada gestión del tráfico de los mensajes de texto a ser enviados, teniendo en cuenta la implementación de colas para dicho tráfico, entre otras medidas, para evitar el rechazo de los mismos.

Por su parte, el artículo 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala las obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes móviles para la provisión de servicios y aplicaciones a través de envío de mensajes de texto y USSD, entre las que se resaltan las siguientes:

*"Artículo 4.2.2.2. OBLIGACIONES DE LOS PCA. Son obligaciones de los PCA respecto del acceso a las redes de telecomunicaciones de servicios móviles para la provisión de contenidos y aplicaciones prestados a través del envío de SMS/USSD las siguientes:*

4.2.2.2.1. *Sujetarse a las condiciones del acuerdo de acceso según lo previsto en el CAPÍTULO 1 del TÍTULO IV, en las disposiciones del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV, o en las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.*

4.2.2.2.2. *Presentar al PRST las proyecciones de tráfico esperado del servicio que se pretende activar en concordancia con lo previsto en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.1.10 del ARTÍCULO 4.2.2.1 del CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV.*

(...)

4.2.2.2.6. *Dar aplicación a las reglas de remuneración previstas en el CAPÍTULO 2 del TÍTULO IV. (...).*"

A partir de las disposiciones regulatorias mencionadas es claro que, en una adecuada relación de acceso e interconexión, los PRST de acuerdo con las capacidades técnicas de su red deben garantizar los volúmenes de tráfico requeridos por los PCA en las proyecciones presentadas, siempre que sea técnica y económicamente viable, en concordancia con lo señalado en los numerales 4.2.2.1.2 y 4.2.2.2.2. de los artículos 4.2.2.1 y 4.2.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respectivamente. En aquellos eventos en los que exista un mayor tráfico al esperado, en virtud de la expresa obligación en cabeza del PRSTM de garantizar el envío del volumen presentado por el PCA en sus proyecciones, el PRSTM debe ejercer las actividades de gestión de tráfico. En otras palabras, la gestión del tráfico obedece a las actividades de necesaria ejecución cuando existen niveles de tráfico superiores, o con comportamientos atípicos, frente a los planificados en el dimensionamiento del acceso.

Adicionalmente, los PRST están obligados a habilitar los códigos cortos que solicite el PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por solicitud del Integrador Tecnológico que el PCA haya seleccionado. La disposición en comento brinda al PCA asignatario dos opciones a escoger para lograr la habilitación de los códigos cortos: la primera, que soliciten la habilitación directamente al PRST; y, la segunda, que los IT que escoja el PCA asignatario soliciten la habilitación a los PRST.

Ahora bien, el artículo 4.2.7.1. de la misma resolución señala lo siguiente:

**"ARTÍCULO 4.2.7.1. REMUNERACIÓN DE LAS REDES DE SERVICIOS MÓVILES CON OCASIÓN DE SU UTILIZACIÓN A TRAVÉS DE MENSAJES CORTOS DE TEXTO (SMS).**

(...)

**PARÁGRAFO 2.** *Los proveedores de redes y servicios móviles, integradores tecnológicos y proveedores de contenidos y aplicaciones, a los que hace referencia el presente artículo podrán establecer de mutuo acuerdo esquemas de remuneración distintos a los aquí previstos, siempre y cuando tales acuerdos se ajusten a las obligaciones y principios regulatorios y no superen los topes establecidos para este tipo de remuneración*

*Sin perjuicio de las reglas definidas en el presente artículo, los topes regulatorios a los que hace referencia el anterior inciso no serán aplicables, cuando a petición del proveedor de contenidos y aplicaciones o del integrador tecnológico se apliquen condiciones diferenciales en el tratamiento de determinadas porciones de tráfico de SMS.*

*La prestación de estos servicios adicionales en el marco de la relación de acceso se someterá a las siguientes reglas:*

*a) Su ofrecimiento por parte del PRST será facultativo, y se prestarán en condiciones no discriminatorias a los PCA o IT que los soliciten, sujeto a la capacidad técnica de la red del PRST en concordancia con lo señalado en el numeral 4.2.2.1.2 del ARTÍCULO de la presente resolución.*

*b) Se prestarán respecto de porciones de tráfico que determine el PCA o IT. Este pacto, no supondrá que todo el tráfico a ser cursado en la relación de acceso migre a este esquema, salvo que el PCA o IT así lo requiera.*

*c) Las condiciones de remuneración de estos servicios adicionales dentro de la relación de acceso serán definidas de manera negociada por las partes para dicho tráfico.*

*d) La implementación de estos servicios implicará un aumento en la capacidad o el dimensionamiento previamente acordados en la relación de acceso mientras así lo requiera el PCA o IT.*

*e) En ningún caso estos acuerdos podrán suponer una degradación del servicio o servicios no sujetos al esquema de servicios adicionales.”*

Como se ha mencionado en otras oportunidades<sup>13</sup>, el referido párrafo incluyó la posibilidad al PRST de ofrecer servicios adicionales<sup>14</sup>, sometidos a libre negociación entre las partes, así como al libre arbitrio del PRST y aceptación por parte del PCA o IT, que permitiera gestionar porciones específicas de tráfico definidas por el PCA o IT con un mayor dimensionamiento de Transacciones Por Segundo (TPS)<sup>15</sup> a un costo diferente al contemplado en la regulación general, pero evitando en todo momento que por la decisión o no de contratación de este servicio adicional se degradara el servicio base que requiere el PCA o IT para desarrollar su negocio.

Bajo este entendido, el PRST puede ofrecer un servicio adicional de ampliación de TPS, pero los PCA o IT cuentan con la libertad de aceptar o no dicho ofrecimiento teniendo en cuenta la calidad del servicio que pretende ofrecer a sus usuarios frente al dimensionamiento eficiente del acceso llevado a cabo por las partes.

A partir de lo mencionado, revisando integralmente las disposiciones a las que se ha hecho referencia, las cuales se encuentran contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC encuentra pertinente señalar que habilitar simultáneamente códigos cortos en la red del PRSTM o habilitar códigos cortos previamente habilitados en la misma red por parte del asignatario de ese recurso de identificación, o por parte de los diferentes IT que ese asignatario escoja, implicaría de plano eliminar la necesidad de recurrir a los servicios adicionales antes mencionados de las relaciones de acceso, en la medida en que en ningún caso se presentaría un aumento en la capacidad o el dimensionamiento de TPS previamente acordados entre las partes.

Ello en la medida en que, previo a que ese aumento se presente, se formalizarían nuevas o diferentes relaciones de acceso que permitirían cursar el tráfico adicional requerido de manera programada mediante la habilitación simultánea de un mismo código a través de un PCA y un IT. En ese sentido, al no haber necesidad de recurrir a la oferta del servicio adicional de aumento de TPS definido en la regulación general, no existiría ningún incentivo por parte de los PRST en aceptar la oferta que sobre el particular realicen los PRSTM.

En otras palabras, cuando en una relación de acceso se llegara a requerir capacidad adicional a la dispuesta en el ejercicio de dimensionamiento realizado entre las partes, en vez de pagar por los servicios adicionales ofrecidos por los PRSTM el PCA tendría la opción de solicitar la habilitación simultánea e ilimitada de los mismos códigos cortos a través de diferentes IT, generando múltiples relaciones de acceso para gestionar ese tráfico que –en principio– sería adicional, con lo cual se le restaría todo efecto útil a la disposición regulatoria bajo análisis.

En el caso concreto, tal como se ha mencionado, **HABLAME** solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** habilitar dos códigos cortos previamente habilitados por **IT CLOUD** en la red de **COLOMBIA MÓVIL**. En el caso hipotético de llevarse a cabo la habilitación de dichos códigos cortos en la red de **COLOMBIA MÓVIL** de manera simultánea mediante el acceso otorgado a **HABLAME**, lo que ocurriría es que **IT CLOUD** no tendría incentivo alguno a contratar un servicio adicional de ampliación de TPS en el evento en que tenga un comportamiento atípico en su tráfico, ya que tendría la posibilidad de desbordar su tráfico no planeado a través del acceso habilitado mediante el integrador tecnológico **HABLAME**.

Como lo ha señalado la jurisprudencia, el principio del efecto útil de las normas jurídicas enseña que, *"debe considerarse, de entre varias interpretaciones de una disposición normativa, aquella que permita consecuencias jurídicas sobre la que no las prevea, o sobre la que prevea consecuencias superfluas o innecesarias."*<sup>16</sup> También indica que *"cuando de dos sentidos jurídicos que se le otorga*

<sup>13</sup> Resolución CRC 7133 de 2023. "Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. respecto del proveedor COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P."

<sup>14</sup> Cabe destacar que, de acuerdo con el documento de respuesta a comentarios a la propuesta regulatoria que dio lugar a la Resolución CRC 6522 de 2022, fue con ocasión de una observación de uno de los interesados que indicaba que *"estos servicios adicionales hacen referencia principalmente a los momentos de congestión o tráfico atípicos no predecibles en la proyección de SMS enviada al PRST"*, que la CRC consideró que, con el fin de darle flexibilidad a las relaciones de acceso, los servicios adicionales pueden ser prestados respecto de cualquier tráfico de la relación de acceso, con tal de que se apliquen siempre a petición del PCA e IT, y respecto de las porciones de tráfico que dicho agente determine, sin que por ello todo el tráfico a ser cursado en la relación de acceso migre a este esquema, salvo que, se insiste, el PCA o IT así lo requiera.

<sup>15</sup> Parámetro denominado Transacciones por Segundo (TPS) en el flujo máximo de mensajes por hora en un periodo de tiempo definido.

<sup>16</sup> CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia C-569 de 2004.



*a una norma, uno produce consecuencias jurídicas y el segundo no, debe preferirse aquel que conduzca a que se den las consecuencias jurídicas.”<sup>17</sup>*

Es evidente que entre la interpretación del numeral 4.2.2.1.14. del artículo 4.2.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que formula **HABLAME**, y aquella que defiende esta Comisión, debe preferirse esta última como quiera que aquella resta cualquier efecto útil al parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En efecto, de acuerdo con lo expuesto, los servicios adicionales y el trato diferencial previsto para tal fin no pueden evitarse ni restringirse a través de la habilitación simultánea de códigos cortos para impedir el aumento de capacidades. Por el contrario, la interpretación de **HABLAME** atribuye una consecuencia superflua al mencionado artículo, pues en ningún caso se presentaría un aumento de capacidades que implique la oferta y aceptación del servicio adicional de ampliación de TPS.

En este contexto, la solicitud de **HABLAME** para habilitar los códigos 893257 y 893259 ya habilitados en la cuenta de otro PCA, no puede aceptarse, pues se afectarían los servicios adicionales ofrecidos por **COLOMBIA MÓVIL**, resultando contrario a lo dispuesto en la regulación.

### **3.3.4 Sobre la habilitación de los códigos cortos en la modalidad de servicios masivos**

Cabe recordar que, según **COLOMBIA MÓVIL**, en la relación de acceso vigente entre las partes solo está definida la habilitación de códigos asignados bajo la modalidad “*Gratis para el usuario*”, dado que no involucran cobro; por ende, sostiene que la habilitación de códigos cortos bajo la modalidad de “*Servicios Masivos*” resulta incompatible con lo acordado contractualmente entre las partes. Agrega que lo pretendido por **HABLAME** conllevaría a que se haga un uso ineficiente del recurso asignado como “*Servicio Masivo*” al hacer uso simultáneo como “*Gratis para el usuario*”, porque se estaría usando en más de una modalidad o en una modalidad diferente a la cual le fue asignado.

En primera medida es preciso traer de nuevo a colación que, de acuerdo con lo establecido en la regulación vigente, los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones están obligados, respecto del acceso a sus redes para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, a la habilitación de códigos cortos de manera general sin que dicha regulación prevea distinción alguna o excepciones relacionadas con la modalidad en que los códigos son otorgados por la CRC.

Tal como se mencionó anteriormente, el artículo 4.2.2.1.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece dentro de las obligaciones de los PRST la siguiente:

*“4.2.2.1.14. Habilitar en su red los códigos cortos a solicitud del PCA o Integrador Tecnológico asignatario, o por solicitud del Integrador Tecnológico que el PCA haya seleccionado. Para este último caso, bastará la manifestación expresa por escrito del PCA señalando el Integrador Tecnológico que ha elegido, a través de cualquier documento o soporte en el que conste tal hecho. En todo caso, los Integradores Tecnológicos deberán implementar procesos de verificación de identidad de los PCA que los seleccionen o elijan, con el fin de evitar la suplantación de identidad.”*  
(SFT)

Tomando como punto de partida la anterior obligación, y adicionalmente la plasmada en el artículo 4.2.2.1.5 de la misma norma, resulta claro que **COLOMBIA MÓVIL** en su calidad de PRST no puede evadir su deber de habilitar los códigos cortos 593031, 593033, 593034 y 593035 solicitados por **HABLAME** en su calidad de integrador tecnológico, con fundamento en que la modalidad bajo la que fue otorgado el mismo es “*servicios masivos*” y no “*gratis para el usuario*”, ya que, tal y como se lee de las disposiciones regulatorias transcritas, dicha obligación está dada de manera general y no establece diferenciación alguna en función de las modalidades asociadas a los códigos cortos.

Lo anterior no obsta para que las partes, antes de ejecutarse la apertura de los mencionados códigos cortos, deban llevar a cabo los ajustes contractuales que sean necesarios en su relación de acceso, a fin de garantizar la correcta provisión del servicio y la remuneración de las instalaciones esenciales o servicios adicionales que resulten aplicables en la relación de acceso, en el marco de las disposiciones regulatorias establecidas al respecto.

<sup>17</sup> CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION TERCERA Consejero ponente: ALIER EDUARDO HERNANDEZ ENRIQUEZ Bogotá D.C., dos (2) de febrero de dos mil uno (2.001)  
Radicación número: AG-017; CONSEJO DE ESTADO SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO SECCION TERCERA Consejero ponente: JESUS MARIA CARRILLO BALLESTEROS Bogotá, D.C., ocho (8) de Marzo de dos mil dos (2.002)  
Radicación número: 76001-23-31-000-2001-3904-01(ACU-1235)

Ahora bien, frente a la incompatibilidad mencionada por **COLOMBIA MÓVIL** de utilizar códigos cortos asignados bajo la modalidad de "servicios masivos" en comunicaciones que no generen costos para el usuario, es pertinente indicar que las modalidades en que son asignados los códigos cortos para la identificación de servicios de contenidos y aplicaciones se establecieron de manera taxativa en la Circular CRC 127 de 2020<sup>18</sup> y en el SIGRI, en los siguientes términos:

"- **Compra por única vez:** Se refiere a aquellos servicios en los cuales el usuario realiza un único pago para obtener un servicio en un momento determinado del tiempo.

- **Compra por suscripción:** Se refiere a aquellos servicios en los cuales el usuario realiza pagos recurrentes (diario, semanal, mensual, etc) por obtener la suscripción a estos.

- **Servicios masivos:** Se refiere a aquellos servicios que son provistos a múltiples usuarios de manera simultánea, **bien sea gratuitamente o con cobro no recurrente.**

- **Gratuito para el usuario:** Se refiere a aquellos servicios que son consumidos por el usuario y no le generan ningún tipo de cargo a su cuenta del servicio móvil por el efecto del envío o recepción de mensajes.

- **Servicios exclusivos para adultos:** Se refiere a aquellos servicios que se soportan en la provisión de contenidos clasificados para adultos, tengan o no cobro establecido para los usuarios."(NFT).

Como se colige de la transcripción realizada, la modalidad servicios masivos está delimitada para aquellos servicios que son provistos a múltiples usuarios de manera simultánea, con independencia que sean gratuitos o con cobro.

Se aclara que las modalidades de los códigos cortos fueron establecidas a fin de identificar el tipo de servicio que puede ser ofrecido mediante ellos y otorgar de esta manera información importante a los usuarios, y por ende cada una de las mencionadas modalidades ofrece características asociadas al uso que se dará al recurso de identificación, siendo responsabilidad del asignatario garantizar su adecuada gestión.

Ahora bien, resulta claro de las descripciones dadas a las atribuciones plasmadas tanto en la circular CRC 127 de 2020 como en el SIGRI, que a través de los códigos cortos asignados bajo la modalidad servicios masivos<sup>19</sup> se podrían generar comunicaciones sin cobro para el usuario móvil, situación que, contrario a lo sostenido por **COLOMBIA MÓVIL**, por sí misma no desvirtúa la naturaleza de la modalidad, siempre que el servicio de contenidos o aplicaciones sea provisto a múltiples usuarios de manera simultánea.

A su vez, dado que **HABLAME** ha especificado que los códigos cuya habilitación solicita en la modalidad de servicios masivos no generaran cobro para el usuario, resultan innecesarios los servicios de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos por parte de los usuarios a los que hace alusión **COLOMBIA MÓVIL**. De allí que el hecho que la modalidad de servicios masivos no esté pactada actualmente en el contrato de acceso que tienen vigente las partes, no debe imposibilitar su habilitación por parte de **COLOMBIA MÓVIL** en su red.

Por su parte, se evidencia en el SIGRI que los códigos 593031, 593033, 593034, 593035 fueron otorgados bajo la modalidad servicios masivos, y que su asignatario **IT CLOUD** suscribió un contrato con **HABLAME** bajo el propósito de cursar mensajes cortos de texto (SMS) utilizando la infraestructura de conexión y de soporte entre los PRSTM y **HABLAME**. En consecuencia, dado que dichos códigos cortos no han sido previamente habilitados por parte de **COLOMBIA MÓVIL** en su red, la justificación esgrimida por este proveedor para negar la habilitación no resulta razonable a la luz de la regulación general vigente, siendo procedente que se acceda a la misma dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la ejecutoria del presente acto administrativo, de conformidad con lo establecido en el numeral 4.2.2.1.5 del artículo 4.2.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, llevando a cabo los ajustes contractuales que consideren necesarios las partes para garantizar la correcta provisión de los servicios.

<sup>18</sup> Circular expedida el 3 de abril de 2020, por la Dirección Ejecutiva de la CRC, para los asignatarios y solicitantes de recursos de identificación.

<sup>19</sup> Tal como ya se mencionó, la descripción dada a esta modalidad es la siguiente: "Se refiere a aquellos servicios que son provistos a múltiples usuarios de manera simultánea, **bien sea gratuitamente o con cobro no recurrente**" (NFT).

En virtud de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Negar la solicitud de apertura en la red móvil de **COLOMBIA MÓVIL S.A.** de los códigos cortos 893257 y 893259 asignados a **IT CLOUD SERVICES SAS** usando como integrador tecnológico a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en las condiciones de operación en que fueron presentadas, por las consideraciones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 2.** Ordenar a **COLOMBIA MÓVIL S.A.** la apertura de los códigos 593031, 593033, 593034 y 593035 asignados a **IT CLOUD SERVICES SAS** usando como integrador tecnológico a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** En atención a que la habilitación de los códigos cortos en la modalidad "servicios masivos" permite el envío de mensajes gratuitos, pero también con cobro para el usuario, las partes deberán efectuar un otrosí al contrato de acceso vigente, a fin de incluir la prestación de los servicios de facturación, recaudo y gestión operativa de reclamos generados por la prestación de este servicio.

La apertura de los códigos cortos se deberá efectuar dentro de los veinte (20) días siguientes a la firma del otro sí del contrato de acceso vigente entre las partes.

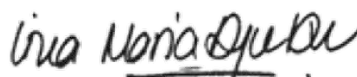
**ARTÍCULO 3.** Notificar la presente Resolución a los representantes legales de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** e **IT CLOUD SERVICES SAS**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los 15 días del mes de agosto de 2024.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**FELIPE AUGUSTO DÍAZ SUAZA**  
Presidente



**LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO**  
Directora Ejecutiva

Expediente No: 3000-32-13-87

C.C.C. Acta 1475 del 17/07/2024

S.C.C. Acta 0467 del 14/08/2024

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña, Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias.

Elaborado por: Gloria Inés Tovar / Juan Diego Loaiza