



RESOLUCIÓN No. **7564** DE 2024

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **TELECOM 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 comunicaciones radicadas bajo los números: 2024817201 del 30 de julio del 2024; 2024711509 del 1 agosto; 2024817555 del 3 de agosto; y, 2024817835 del 8 de agosto; radicadas en el mismo año 2024, diferentes usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles reportaron a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acerca del presunto uso indebido a través del del código corto **893184**.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **893184** había sido asignado a **TELECOM SMS S.A.S.** hoy **TELECOM S.A.S.** mediante Resolución CRC 6983 de 2022, y que la solicitud de asignación de dicho código corto (entre otros) fue presentada por esa sociedad a través de los radicados: 2022709670, 2022813013, 2022814839 y 2022817044, los cuales contienen, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar.

Mediante radicado de salida 2024524754 del 9 de agosto de 2024, la Comisión requirió a **TELECOM S.A.S.** para que aportara información sobre la forma en que estaba usando el código corto **893184**.

Posteriormente, a través de comunicación radicada bajo el número 2024712036 del 10 de agosto de 2024, un nuevo usuario del servicio de telecomunicaciones móviles reportó a la CRC acerca del presunto uso indebido del código corto **893184**.

A través de la comunicación con radicado de salida 2024525354 del 15 de agosto de 2024, la Comisión requirió nuevamente a **TELECOM S.A.S.** para que aportara información sobre la forma en que estaba usando el código corto **893184**.

Mediante comunicación con radicado 2024818504 del 16 de agosto de 2024, **TELECOM S.A.S.** se pronunció frente al requerimiento realizado por esta Comisión a través del radicado de 2024524754 del 9 de agosto de 2024 señalando, entre otras cosas, que se encontraba analizando los casos concretos con el fin de remitir la información, y solicitando se confirmara el número telefónico del dispositivo móvil al que llegó el mensaje de texto SMS y la fecha de la remisión para realizar la trazabilidad del mensaje y poder entregar una respuesta oportuna.

En atención a la respuesta de **TELECOM S.A.S.** presentada en su escrito del 16 de agosto de 2024, la CRC mediante radicado de salida 2024525770 del 22 de agosto de 2024, le informó a

dicha sociedad que *"mediante radicado 2024524754 se remitió la única información con la que cuenta cada radicado, siendo esta necesaria para validar el contenido de los mensajes remitidos por medio del código corto 893184, ahora bien, el número telefónico no es un requisito Sine qua non para otorgar respuesta al requerimiento."*

Así mismo, **TELECOM S.A.S.** allegó la respuesta a la solicitud de información efectuada a través del radicado 2024525354 del 15 de agosto de 2024; mediante radicado 2024818572 del 16 de agosto de 2024.

En su respuesta, **TELECOM S.A.S.** señala que funge para el código corto como integrador tecnológico y que quien se encuentra autorizado para la remisión de mensajes de texto a través del código corto **893184** es MITTO AG.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2024525730 del 20 de agosto de 2024, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación inició una actuación administrativa para recuperar el código corto mencionado, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los numerales en cita disponen lo siguiente: **"6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"** y **"6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)".**

Dicho acto administrativo fue comunicado a **TELECOM S.A.S.**, a través de correo electrónico del 20 de agosto del 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, mediante comunicación radicada bajo el número 2024820594 del 10 de septiembre de 2024, **TELECOM S.A.S.**, se pronunció sobre el particular.

## 2. PRONUNCIAMIENTO DE TELECOM S.A.S.

En su escrito del 16 de agosto de 2024, mediante radicado 2024818572 **TELECOM S.A.S.** señala que:

*(...) "Telecom SAS es asignatario del código 893184 según resolución 6983 de 2022 y nos encontramos actuando como integradores tecnológicos según definición de la resolución 5050 de 2016 TITULO I numeral 1.106: "Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. (Resolución CRC 3501 de 2011, artículo 3, numeral 3.2)".*

*Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que la empresa la cuál envía mensajes de texto a través del código corto 893194 es nuestro distribuidor mayorista internacional:*

Nombre	Identificación	País	Web	Mail
Mitto AG	CHE-476.625.358MWST	Suiza	<a href="https://mitto.ch">https://mitto.ch</a>	<a href="mailto:info@mitto.ch">info@mitto.ch</a>

*Vale la pena resaltar que **el mensaje que usted recibió no es alusivo a ninguna entidad bancaria**, tal como usted lo menciona, el nombre que registra en el mensaje de texto difiere ortográfica y fonéticamente de cualquier entidad bancaria registrada en el territorio colombiano." (...)* (Subrayado fuera de texto)

Posteriormente, **TELECOM S.A.S.**, en respuesta al inicio de actuación administrativa para la recuperación del código corto **893184**, a través de radicado 2024820594 del 10 de septiembre de 2024, manifestó:

*[...] "El código 893184 se usa para el envío de SMS con contenido promocional y de marketing emitidos por nuestros clientes del sector financiero, que versan respecto de estados de cuenta, fechas de pago, mensajes de mora, recordatorios, promociones, incentivos y en general, SMS que sean referentes a los productos del usuario, los potenciales clientes a los*

*que se les permitirá el tráfico por medio de este código corto serán bancos, plataformas digitales financieras y en general, entidades que concedan créditos a los usuarios de las líneas móviles.*

*Antes, durante y después de conocer los radicados enviados por la CRC, Telecom SAS ejerce control sobre este tipo de mensajes con posible contenido de Smishing, ya que nosotros tenemos bloqueados todos los nombres de entidades bancarias para que no se puedan enviar mensajes de este tipo pero como les hemos comentado en las respuestas de cada uno de los radicados mencionados por la CRC, desafortunadamente algunas personas inescrupulosas están realizando el cambio de algunos caracteres para que la palabra se parezca o sea semejante a la de alguna entidad bancaria.*

*Sin embargo, Telecom SAS, como medidas adicionales procedió a:*

- 1. Bloquear cada uno de los mensajes mencionados en los radicados.*
- 2. Dar conocimiento del mensaje en mención a nuestro cliente Mitto.*
- 3. Socializar el mensaje de texto con nuestros demás clientes para evitar que este sea enviado por medio de sus canales." [...]*

### **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. Sobre el caso bajo análisis**

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, esta actuación administrativa se inició porque al parecer **TELECOM S.A.S.** se encontraba utilizando el código corto **893184** de forma diferente al uso para el cual había sido asignado.

En este sentido, dado que, conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ser efectuado de acuerdo con su asignación, justificación y demás datos brindados en el trámite de asignación correspondiente, así como, que los asignatarios deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a verificar la asignación efectuada y el uso otorgado a este recurso por parte de **TELECOM S.A.S.**, según las pruebas que reposan en el expediente.

Al respecto, debe señalarse que en el expediente de la actuación administrativa que se analiza, obran las comunicaciones de los usuarios que informaron a la CRC que a través del código corto 893184 se habían recibido mensajes presuntamente fraudulentos, en virtud de los cuales (NET-FLIX) invitaba a acceder al link, con el fin de actualizar datos o corroborar la cancelación de la membresía por inconvenientes en los pagos.

Por lo indicado y como se mencionó en acápite anterior, en el expediente obra una copia del radicado 2024524754 por el cual se requirió información a **TELECOM S.A.S.** y en respuesta a ello, como ya se detalló, mediante el radicado 2024818572, **TELECOM S.A.S.** afirma que actúa como integrador tecnológico, e informa que quien remite mensajes a través del código corto **893184** es MITTO AG y que el mensaje recibido "no es alusivo a ninguna entidad bancaria".

Del pronunciamiento anterior, la CRC verificó que el código corto **893184** había sido asignado a **TELECOM SMS S.A.S.**, hoy **TELECOM S.A.S.**, mediante Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022, a partir del análisis de la solicitud presentada por esa empresa a través de los radicados 2022709670, 2022813013, 2022814839 y 2022817044, los cuales contienen, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se pretendía prestar.

Así las cosas, **TELECOM S.A.S.**, en el trámite de asignación precitado, mediante radicado 2022817044 de 2 de noviembre de 2022, indicó el uso que daría al código en mención; en los siguientes términos:

*[...] CÓDIGO: 893184*

*"JUSTIFICACIÓN: El recurso solicitado se requiere para el envío de contenido promocional y publicitario de productos bancarios solicitados por el cliente o por iniciativa del banco, mensajes acerca de mora, recordatorios de pago, promociones, requerimientos e información general acerca de productos bancarios del cliente final.*

*PROPÓSITO: El propósito de este código es enviar SMS con contenido referente a entidades bancarias, a sus convenios, promociones, y en general, contenido publicitario de diferentes entidades del sector financiero, así como SMS sobre estados de cuenta e información sobre los productos ya adquiridos.*

*OBSERVACIONES: Por medio de este código se enviará contenido de marketing emitido por nuestros clientes del sector financiero." [...]*

Recibidas las comunicaciones de los usuarios que reportaron el presunto uso indebido a través del código corto **893184**; realizado el requerimiento de información y obtenida la respuesta de **TELECOM S.A.S.**, la CRC procedió a iniciar la Actuación Administrativa con el fin de recuperar el código corto **893184**, frente a lo cual, en respuesta radicada con el número 2024820594 del 10 de septiembre de 2024, **TELECOM S.A.S.** indicó que:

*[...]“El código 893184 se usa para el envío de SMS con contenido promocional y de marketing emitidos por nuestros clientes del sector financiero, que versan respecto de estados de cuenta, fechas de pago, mensajes de mora, recordatorios, promociones, incentivos y en general, SMS que sean referentes a los productos del usuario, los potenciales clientes a los que se les permitirá el tráfico por medio de este código corto serán bancos, plataformas digitales financieras y en general, entidades que concedan créditos a los usuarios de las líneas móviles.”[...]*

En su escrito **TELECOM S.A.S.** manifiesta que ejerce un control estricto sobre los mensajes de texto con posible contenido de smishing; aunque se han bloqueado todos los nombres de entidades bancarias para prevenir el envío de mensajes de este tipo, lamentablemente algunas personas inescrupulosas han encontrado formas de eludir esta medida cambiando algunos caracteres para que la palabra se asemeje a la de una entidad bancaria. Sin embargo, **TELECOM S.A.S.** indica que tomaron medidas adicionales, descritas, así: **(i)** bloquear cada uno de los mensajes mencionados en los radicados. **(ii)** notificar al cliente MITTO sobre los mensajes objeto de requerimiento; y, **(iii)** compartir el mensaje de texto con los demás clientes para evitar su envío a través de sus canales.

A partir de lo anterior, la CRC analizó la solicitud de asignación y el acto administrativo de asignación del código corto 893184, considerando las comunicaciones de los usuarios que sugieren un posible uso indebido. También evaluó las respuestas de **TELECOM S.A.S.** a los requerimientos de información y al inicio de la actuación administrativa para recuperar el código corto.

Luego del análisis, la CRC comprobó que: **(i)** los mensajes enviados a través del código corto **893184** no contienen contenido promocional o publicitario de productos bancarios, según la respuesta de **TELECOM S.A.S.** y los anexos proporcionados por los usuarios; y, **(ii)** **TELECOM S.A.S.** no indicó que el remitente de los mensajes de texto (NET-FLIX) esté registrado en su lista de clientes. Este análisis se realizó de conformidad con la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece la asignación y uso de códigos cortos. Lo anterior, bajo el principio que la CRC puede recuperar códigos cortos si se detecta un uso indebido o no autorizado.

Adicionalmente, dentro del trámite que se adelanta obra soporte de los mensajes que recibieron los usuarios del servicio de comunicaciones a través del código corto **893184**, en todo caso, para recuperar ese código corto, según las causales presuntamente ocurridas, basta con contrastar el uso que se le está dando al recurso de identificación con el uso para el que fue asignado y con requerir al asignatario la autorización del tercero a nombre del cual se remiten los mensajes, según las causales de recuperación objeto de reproche en el trámite que se adelanta.

De lo contrario, la CRC estaría sujeta a la voluntad del asignatario de los códigos cortos respecto de la entrega de la prueba que acredite el envío de los mensajes de texto y la autorización correspondiente. En otras palabras, si el asignatario no entrega los soportes de envío de los mensajes de texto, ni la autorización correspondiente, no podría, esta Comisión –en ningún caso– recuperar los códigos cortos asignados, aun cuando son un recurso público y escaso.

Es así como el numeral 6.1.1.8.1.2. del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que dentro del trámite de la actuación administrativa de recuperación *“Una vez obtenida la respuesta del asignatario, la misma será analizada caso a caso por el Administrador de los Recursos de Identificación y se solicitará la información adicional que se considere necesaria para constatar si procede o no la recuperación del recurso”.*

Aunado a lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, son obligaciones del asignatario de los recursos de identificación, entre otras, las siguientes:

**“6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

**6.1.1.6.2.1** Al momento de realizar una solicitud de recursos de identificación, el solicitante está obligado a demostrar al Administrador de los Recursos de Identificación que los mismos serán utilizados adecuadamente y dentro del plazo declarado en la solicitud, y **adicionalmente a garantizar que serán utilizados en la aplicación específica indicada en la solicitud.**

**6.1.1.6.2.2** El recurso de identificación deberá ser utilizado exclusivamente en la aplicación específica para la que le ha sido asignado.

(...)

**6.1.1.6.2.4** Conforme al principio de eficiencia, los asignatarios deberán implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.

**6.1.1.6.2.5** Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.

(...)"(Destacado fuera de texto).

De esta manera, es responsabilidad de los asignatarios de los recursos de identificación facilitar la información que sea solicitada por la CRC. Al ser **TELECOM S.A.S.** la asignataria del código corto objeto de discusión, es ella la que está obligada a presentar la información que le sea requerida para la gestión eficiente de los recursos de identificación y, por supuesto, la que debe garantizar el uso de ese recurso conforme a su asignación como responsable de este.

### **3.3. 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 de recuperación precitadas respecto del código corto **893184** asignado a **TELECOM S.A.S.**, a partir de unas quejas recibidas de algunos usuarios del servicio de comunicaciones en las que se referían al posible uso indebido y el contenido fraudulento remitido a través del código corto precitado. 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.

**3.3.1. De la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

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

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

Bajo este entendido, para conocer el uso para el cual fue asignado el código corto objeto de la actuación administrativa, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación presentada por **TELECOM S.A.S.** y la consecuente asignación efectuada mediante Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022, incluidas las comunicaciones que complementaron la solicitud de asignación correspondiente. Así, la Comisión constató que mediante radicado 2022817044 del 2 de noviembre de 2022, **TELECOM S.A.S.** solicitó la asignación del código corto 893184.

En la solicitud mencionada, **TELECOM S.A.S.** manifestó que el código corto 893184 se utilizaría con el propósito de *"enviar SMS con contenido referente a entidades bancarias, a sus convenios, promociones, y en general, contenido publicitario de diferentes entidades del sector financiero, así como SMS sobre estados de cuenta e información sobre los productos ya adquiridos."*

Teniendo en cuenta lo informado por **TELECOM S.A.S.** en su solicitud de asignación, la Comisión, mediante Resolución CRC 6983 de 2022, asignó a esa sociedad el código corto **893184** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD, bajo la modalidad de "Gratuito para el usuario", en el entendiendo que el código corto mencionado se utilizaría para enviar mensajes de sus clientes para *"el envío de contenido promocional y publicitario de productos bancarios solicitados por el cliente o por iniciativa del banco, mensajes acerca de mora, recordatorios de pago, promociones, requerimientos e información general acerca de productos bancarios del cliente final."*

De esta manera, a través del código corto mencionado no se podía enviar cualquier tipo de mensajes, sino que estos debían ser enviados por un cliente "dedicado" de **TELECOM S.A.S.** y estar relacionados con sus productos y servicios. Adicionalmente, debían ser enviados a los usuarios de ese cliente buscando darle seguridad y posicionarse en el mercado.

Habiendo precisado el uso para el cual fue asignado el código corto mencionado, es necesario constatar el uso dado por **TELECOM S.A.S.** a ese recurso de identificación, por sí mismo o por tercera persona, para lo cual se tiene en cuenta la información que obra en el expediente, la cual permite señalar que a través del código corto **893184** se envían mensajes que no corresponden al cliente dedicado, MITTO AG, y, por lo tanto, se envían mensajes relacionados con los productos y servicios de empresas que no son clientes del asignatario.

En relación con la comunicación de **TELECOM S.A.S.** con radicado 2024818572 del 16 de agosto de 2024, se señala que actúan como integradores tecnológicos. En este contexto, informan que la empresa que envía mensajes de texto a través del código corto 893194 es su distribuidor mayorista internacional, MITTO AG. Además, reconocen que los mensajes recibidos no están relacionados con ninguna entidad bancaria.

Mediante comunicación del 17 de septiembre de 2024, radicada con el número 2024821106, **TELECOM S.A.S.** da a conocer la respuesta remitida a un usuario, en la cual informa que efectivamente quien se encuentra autorizado para la remisión de mensajes de texto SMS a través del código corto objeto de discusión es MITTO AG.

A partir de lo descrito, para la CRC es evidente que existe una relación comercial entre **TELECOM S.A.S.** y MITTO AG para la remisión de mensajes de texto a través del código **893184** con las condiciones de uso reconocidas por la Resolución CRC 6983 de 2022.

De esta forma, la CRC determina que NET-FLIX no es el cliente de **TELECOM S.A.S.** autorizado para enviar mensajes de texto a través del código corto **893184**, según las relaciones comerciales vigentes indicadas por el asignatario del código. Por lo tanto, el código corto **893184** no puede ser utilizado para promocionar productos, servicios o actuaciones de actualización de información de NET-FLIX.

En los mensajes de texto SMS puestos de presente por los usuarios del servicio de comunicaciones que se quejaron ante la CRC, es evidente que a través del código corto **893184** se envían mensajes que no se relacionan con el uso asignado por la Resolución CRC 6983 de 2022 y no son remitidos por el cliente "dedicado" de **TELECOM S.A.S.**

En este sentido, para la CRC está probado que el uso dado al código corto por parte de ese asignatario no corresponde al uso para el cual fue asignado ese recurso de identificación. Lo anterior, por cuanto se está permitiendo que se envíen mensajes de texto SMS de cualquier tipo, sin considerar si corresponden a información del cliente de **TELECOM S.A.S.** que hace uso "dedicado" del código corto mencionado.

A partir de lo descrito, la CRC encuentra configurada la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por lo tanto, procederá con la recuperación del código corto 893184.

### **3.3.2. De la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

Aun cuando ya se estableció la configuración de la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y esto basta para recuperar el código corto 893184, a continuación, se analizará si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo mencionado que establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando a través de estos se envíen mensajes a nombre de tercero que no haya autorizado su envío ni su contenido.

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

- **TELECOM S.A.S.** es asignataria del código corto **893184**.
- **TELECOM S.A.S.** no autorizó el envío de mensajes ni el envío de contenido a través del código corto 893184, ni autorizó a NET-FLIX para enviar mensajes a su nombre.
- Captura de pantalla de los mensajes de texto SMS recibidos por parte de los usuarios del servicio de comunicaciones que presentaron la queja en la que consta que se ofrecen servicios a nombre de NET-FLIX.

De conformidad con lo descrito, y teniendo en cuenta que NET- FLIX no es el asignatario del código corto objeto de la actuación administrativa ni es el cliente "dedicado" de ese asignatario; es claro que **TELECOM S.A.S.** está obligado a contar con la autorización expresa y escrita por parte de NET-FLIX para poder enviar mensajes y contenido en su nombre a través del código corto **893184**.

En este sentido, es claro que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que, la Comisión procederá con la recuperación del código corto mencionado.

### **3.3.3. De los argumentos planteados por TELECOM S.A.S.**

**TELECOM S.A.S.** alega que simplemente actúan como integrador tecnológico que "*según definición de la resolución 5050 de 2016 TITULO I numeral 1.106: "Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST."*

Para dar respuesta a los argumentos mencionados, es de recordar que el asignatario de los códigos cortos –Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (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. De esta manera, una vez el integrador tecnológico o PCA es asignatario de códigos cortos asume una serie de obligaciones respecto de ese recurso de identificación, entre ellas evitar incurrir en una causal de recuperación.

Bajo este entendido, corresponde al asignatario utilizar y garantizar que el código corto se utiliza conforme fue asignado. Entender lo contrario, implica que cualquier mensaje pueda ser enviado a través del código corto sin considerar su propósito, justificación y descripción, haciendo inocua las causales de recuperación.

Adicionalmente, dado que el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando el asignatario incurra, entre otras, en la siguiente causal de recuperación "*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*", es evidente que corresponde al asignatario contar con las autorizaciones de los terceros a nombre de los cuales se envían los mensajes de texto a través de cada código corto asignado. En otras palabras, las causales de recuperación imponen obligaciones a los asignatarios que **TELECOM S.A.S.** quiere desconocer.

No debe perderse de vista que los códigos cortos no son propiedad del asignatario, sino que son un recurso público y escaso y su uso se sujeta a la regulación de carácter general expedida para el efecto. Esa regulación establece que al solicitante se le autoriza su uso bajo la observancia de unas condiciones específicas.

En este sentido, **TELECOM S.A.S.** como asignataria de recursos de identificación, además de proveer la plataforma para el envío de mensajes de texto, está obligada a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la asignación del recurso de identificación.

#### **3.4. Del traslado a otras entidades: Fiscalía General de la Nación y Superintendencia de Industria t 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 varios usuarios pusieron 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 del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de smishing y phishing, la CRC remitirá la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **TELECOM S.A.S.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en la red de los operadores móviles.

Cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación al régimen de comunicación que puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), razón por la cual esta resolución será comunicada a esa entidad, para lo de su competencia. Todo lo anterior, sin perjuicio del deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar que situaciones como lo ocurrida se repitan.

En el mérito de lo anterior,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **893184** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **TELECOM SMS S.A.S.**, hoy **TELECOM S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

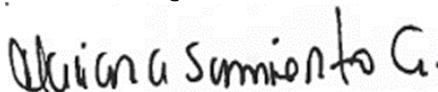
**ARTÍCULO 2.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 3.** Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 4.** Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **TELECOM SMS S.A.S.** hoy **TELECOM 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 15 días del mes de octubre de 2024.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Radicados: 2024817201, 2024711509, 2024817555, 2024712036 2024818504 2024525730.

Trámite ID: 3203

Elaborado por: Karen Méndez.

Revisado por: Brayan Andrés Forero