

RESOLUCIÓN No. **7574** 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 **A2P COLOMBIA S.A.S.**"*

**EL COORDINADOR ENCARGADO 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 comunicación radicada bajo el número 2024817979 El 9 de agosto de 2024 y 2024818949 el 22 de agosto del mismo año, diferentes usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles reportaron a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acerca del posible uso indebido del código corto **85301**. A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **85301** había sido asignado a **A2P COLOMBIA S.A.S.** mediante Resolución CRC 5298 de 2018 y que la solicitud de asignación de dicho código corto (entre otros) fue presentada por esa sociedad a través del radicado 2018800485, el cual contiene, entre otras cosas, la descripción del servicio que se iba a prestar.

Mediante radicado de salida radicado 2024525349 del 15 de agosto de 2024, la Comisión requirió a **A2P COLOMBIA S.A.S.** para que aportara información sobre la forma en que estaba usando el código corto **85301**.

Respecto del requerimiento mencionado anteriormente, el mismo no fue objeto de respuesta por parte de **A2P COLOMBIA S.A.S.**

Posteriormente, el 20 de septiembre de 2024, mediante radicado 2024821326, la CRC recibió una comunicación por parte de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., mediante la cual se puso de presente un posible uso de indebido a través del código corto 85301 por presuntamente estar ajustado a la modalidad de Smishing y Phishing, para lo cual se adjuntó como prueba varias capturas de pantalla de usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles y para las cuales se evidenció como remitente el código corto 85301, capturas que fueron remitidas directamente por COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A., al asignatario del código corto en correos electrónicos de los días 9, 10, 13, 16 y 26 de agosto de 2024.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2024529806 del 23 de septiembre 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 **A2P COLOMBIA S.A.S.** a través de correo electrónico del 23 de septiembre de 2024, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando al recurso de identificación asignado.

Dentro del término establecido **A2P COLOMBIA S.A.S.** no se pronunció sobre el particular.

De manera posterior al inicio de la actuación administrativa, por medio de comunicaciones radicadas en esta entidad bajo los números 2024823085 del 13 de octubre de 2024, 2024716668 del 28 de octubre de 2024 y, 2024716788 del 29 de octubre de 2024, diferentes usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles reportan o advierten nuevamente acerca del posible uso indebido del código corto 85301.

En lo que respecta al radicado 2024716668 el usuario indicó que:

*[...]“ De manera reiterativa recibo mensajes de texto con fines de fraude, estos llegan del código 85301 lo que podría presumir que es un código controlado. por tal razón solicito sea investigado el operador quien emite mensajes de texto con url que van a promover fraudes.” (sic) [...]*

Por su parte, en el radicado 2024716788 el usuario advierte lo siguiente:

*[...]“ el día 09 de octubre 2024 me enviaron un mensaje del número 85301 a las 06:35 pm donde me informan de un supuesto descuento de claro en mi factura, para pagar con un link. Yo en el afán de pagar y no cai (sic) en cuenta que era una estafa ya que parecía real, me toco poner la clave dinámica de nequi, pero al momento de pagar la factura, me descuentan todo el dinero que tenía en nequi.” [...]*

Cabe señalar que, en lo que respecta a estas denuncias, y teniendo en cuenta que para la fecha de las mismas, esta Comisión ya había iniciado la actuación administrativa para la recuperación del código corto 85301, tales denuncias fueron atendidas analizando la información allegada y su incorporación en la actuación administrativa de recuperación del código corto objeto de recuperación, y en consecuencia, se dio el traslado a **A2P COLOMBIA S.A.S.** para que se pronunciara sobre cada uno de los casos presentados.

## **2. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

### **2.1 Competencia**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y 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.

## **2.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA**

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, puede recuperar los códigos cortos asignados si se configura alguna de las causales que se señalan a continuación:

**"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** *El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:*

(...)

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

(...)

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

En este contexto, es de recordar que la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto del código corto 85301 asignado a **A2P COLOMBIA S.A.S.**, a partir de las quejas recibidas de parte de los diferentes usuarios del servicio

de comunicaciones y de la comunicación allegada por parte de COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. 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.

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

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

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 **A2P COLOMBIA S.A.S.** y la consecuente asignación efectuada mediante Resolución CRC 5298 de 2018. Así, la Comisión constató que mediante radicado 2018800485 del 18 de enero de 2018, **A2P COLOMBIA S.A.S.** solicitó la asignación del código corto 85301.

En la solicitud mencionada, **A2P COLOMBIA S.A.S.** manifestó que el código corto 85301 se utilizaría de la siguiente forma:

*"85301 - Se va a utilizar para mensajes transaccionales financieros Bancos [...]"*

Teniendo en cuenta lo informado por **A2P COLOMBIA S.A.S.** en su solicitud de asignación, la Comisión, mediante Resolución CRC 5298 de 2018, asignó a esa sociedad el código corto 85301 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad de "Gratis para el usuario", entendiendo que el código corto mencionado se utilizaría para enviar mensajes de texto (SMS) de transaccionales financieros.

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 **A2P COLOMBIA S.A.S.** y estar relacionados únicamente con tráfico transaccional financiero.

Habiendo precisado el uso para el cual fue asignado el código corto mencionado, es necesario constatar el uso dado por **A2P COLOMBIA S.A.S.** a ese recurso de identificación, para lo cual se tiene en cuenta la información que obra en el expediente, la cual permite señalar que a través del código corto 85301 se envían mensajes que no corresponden al uso inicialmente asignado y por tanto, se envían mensajes relacionados con los productos y servicios promocionales de empresas de telefonía tales como "CLARO"; situación no controvertida por **A2P COLOMBIA S.A.S.**

Dado que **A2P COLOMBIA S.A.S.** no se pronunció respecto al requerimiento de información, ni respecto del inicio de actuación administrativa, no fue posible evidenciar si existía autorización para la remisión del contenido del SMS a través del código corto 85301 por el cliente "dedicado" pero si se corroboró que el contenido remitido no corresponde al uso asignado por medio de la Resolución CRC 5298 de 2018.

En los mensajes puestos de presente por los usuarios del servicio de comunicaciones, es evidente que a través del código corto 85301 se envían mensajes relacionados con los servicios que ofrece "DIAN" en donde se reemplaza la I mayúscula por la L minúscula (l). Mensajes cuyo remitente es "Colpatria", mensajes sin remitente invitando ingresar a un link cuyo mensaje refleja palabras mal escritas, tales como "direccions" y "almacenss", mensajes cuyo contenido refieren a promociones de telefonía y difieren de un contenido transaccional financiero.

A partir de lo mencionado y conforme a las pruebas que obran en el expediente, a la fecha, está probado lo siguiente: (i) A través del código corto 85301 asignado a **A2P COLOMBIA S.A.S.** se remitieron mensajes cuyo contenido no se ajusta al uso asignado, es decir, transaccional financiero. (ii) **A2P COLOMBIA S.A.S.** no desvirtuó la existencia o generación de los mensajes de texto enviados a los diferentes usuarios. (iii) **A2P COLOMBIA S.A.S.** no explicó por qué a través del código corto 85301 se remitió comunicaciones que no hacen parte de la órbita de *"mensajes transaccionales financieros Bancos"*.

De esta manera, la CRC evidencia que el código corto, objeto de discusión, presentó un uso diferente a aquél para el cual fue asignado.

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, pues se está permitiendo que se envíen mensajes de cualquier tipo sin considerar si corresponden a información del cliente de **A2P COLOMBIA 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 85301.

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

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 85301, 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 terceros que no hayan 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 hayan autorizado expresamente su envío o su contenido.

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

- **A2P COLOMBIA S.A.S.** es asignataria del código corto 85301.
- No se aportó prueba existente respecto de las autorizaciones para el envío de mensajes ni el envío de contenidos a través del código corto 85301, así como, tampoco se aportó autorización al asignatario para ello.
- Capturas de pantalla de los mensajes recibidos por parte de los usuarios del servicio de comunicaciones que presentaron las quejas en las que consta que se ofrecen servicios, promociones y notificaciones a nombre de terceros "identificados" o no.

De conformidad con lo descrito, y teniendo en cuenta que los terceros que remitieron los SMS a través del código corto 85301 no son asignatarios de este, es claro que **A2P COLOMBIA S.A.S.** está obligado a contar con la autorización expresa y escrita de los remitentes para poder enviar mensajes y contenido a su nombre a través del código corto 85301.

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.

### **2.3. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo un usuario puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el CPACA remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través 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, **A2P COLOMBIA S.A.S.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través del código corto recuperado y por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en su red y en la de otros 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 85301 para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **A2P COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

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

**ARTÍCULO 3.** Comunicar la presente decisión 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 **A2P COLOMBIA S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 12 días del mes de noviembre de 2024.

#### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**HUGO HERNAN ROMERO GARZÓN**  
Coordinador de Relacionamiento con Agente (E)

Radicados: 2024817979, 2024818949, 2024716668, 2024716788.

Trámite ID: 3234

Elaborado por: Karen Méndez

Revisado por: Brayan Andrés Forero S.