



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO
ARGUELLO
Date: 2022.10.04 11:11:16 -
05:00
Reason: Fiel Copia del
Original
Location: Colombia

Rad. 2022814818
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC
Radicación: 2022524823
Fecha: 4/10/2022 8:42:14 A. M.
Proceso: 4000 RELACIONAMIENTO CON AGENTES



REF. Respuesta - "Consulta regulación SMS"

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) recibió su comunicación radicada internamente bajo el número 2022814818, mediante la cual presenta algunas inquietudes respecto a la regulación para SMS y USSD.

Antes de referirnos a su consulta, debe aclararse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA, y según las competencias y facultades que le han sido otorgadas por el ordenamiento jurídico vigente, en particular, lo previsto en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que la normatividad le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Al respecto, se debe recordar que, en la medida en que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, los mismos hacen referencia de manera general y abstracta respecto de las materias sobre las que versa su consulta.

Ahora bien, frente a su solicitud, se procede a dar respuesta a cada una de las inquietudes planteadas en los siguientes términos:

1. A la pregunta: "¿A qué tipo de SMS obedecerían estos mensajes de texto?"

Frente a esta inquietud, sea lo primero señalar que los códigos cortos tienen 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).

Así, la naturaleza de dicho recurso de identificación se circunscribe 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.¹

Aunado a lo anterior, la atribución de los códigos cortos para SMS y USSD, conforme a lo señalado en la Circular No. 127 de 2020, está diseñada para la identificación de servicios de contenidos y aplicaciones bajo las modalidades: compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos, gratuito para el usuario y servicios exclusivos para adultos. (véase "atribuciones" y "conceptos" de códigos cortos <https://www.pnn.gov.co/mapa/index.xhtml>)

Así mismo, la CRC estableció los requisitos para la asignación de numeración de códigos cortos, mediante la resolución CRC 5050 de 2016, señalando -entre otros- los siguientes:

" ARTÍCULO 6.4.2.1. REQUISITOS PARA LA ASIGNACIÓN DE NUMERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. A efectos de solicitar numeración de códigos cortos, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del trámite unificado de recursos de identificación dispuesto para tal fin en el SIUST, o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información:

(...)

6.4.2.1.3. Descripción detallada del servicio a ofrecer a través del código corto solicitado donde se especifique como mínimo si se trata de un contenido o una aplicación, la forma de pago prevista por parte del usuario en el caso de no tratarse de servicios gratuitos, el procedimiento de interacción y el tipo de contenido a ofrecer al usuario (...)"

(...)

6.4.2.1.5. Justificación y propósito de la solicitud, así como las observaciones que el solicitante considere pertinentes para soportarla. (...)"

Adicionalmente, mediante el artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión estableció como causales de recuperación de los códigos cortos, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1 de la misma Resolución 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 (...)"

¹ Definición de código corto -Título I de la Resolución CRC 5050 de 2016

De esta manera y conforme a la regulación vigente, los servicios ofrecidos mediante los códigos cortos deben ajustarse a lo mencionado en la solicitud de asignación y el acto administrativo correspondiente.²

En relación con su inquietud, la naturaleza del SMS enviado dependerá de la finalidad y características del servicio, observando el uso para el cual fue asignado el código corto.

2. A la pregunta: "¿Qué regulación aplicable tienen estos SMS?"

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.

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 Capítulo 12 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 y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

² Resolución CRC 5050 de 2016.

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de numeración de 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. Así, en su artículo 6.1.1.8 se estableció que la CRC podía, previa actuación administrativa, recuperar los códigos cortos asignados cuando, entre otras causales, 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.

A su turno, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Así las cosas, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA), a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

En este sentido, el artículo 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos, deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI), a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones, a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir a los PCA y a los integradores tecnológicos. Así mismo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, entre otras, 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.

Así las cosas, tal y como se encuentra establecida la regulación, es claro que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

De esta manera, es claro que los códigos cortos tienen por finalidad su uso, el cual no sólo debe ser eficiente, en virtud de los criterios definidos en la regulación vigente, sino debe efectuarse de acuerdo con su asignación.

3. A la pregunta: "¿Hay algunas prohibiciones para la emisión de los SMS?"

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.1.18.2 de la Resolución 5050 de 2016, el envío de estos mensajes estará sujeto a las siguientes reglas:

2.1.18.2.1. *Cuando el operador, PCA o Integrador Tecnológico ofrezca el envío de SMS o USSD de contenido pornográfico o para adultos, sólo podrá enviarlos cuando el usuario sea mayor de edad y haya solicitado expresamente su envío, aun cuando los mismos no tengan costo para él. Su silencio ante el ofrecimiento de este tipo de mensajes no puede entenderse como aceptación.*

2.1.18.2.2. *El usuario puede solicitar en cualquier momento la exclusión, rectificación, confidencialidad o actualización de sus datos, en las bases de datos utilizadas por su operador para el envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, caso en el cual el operador procederá de forma inmediata.*

2.1.18.2.3. *<La modificación introducida a este numeral por el artículo 1 de la Resolución 6522 de 2022 entrará a regir el 5 de julio de 2023. El texto vigente es el siguiente:><Texto modificado por el artículo 5 de la Resolución 5586 de 2019, vigente hasta el 5 de julio de 2023, es el siguiente:> El usuario podrá inscribir gratuitamente el número de su línea celular, en el Registro de Números Excluidos (RNE), para evitar la recepción de SMS, con fines comerciales y/o publicitarios. El RNE es administrado por la CRC y debe cumplir las siguientes características:*

a) Cuando el usuario realice la inscripción, su número aparecerá en el RNE el día hábil siguiente;

- b) Los operadores deben revisar y actualizar permanentemente las bases de datos de sus usuarios, para evitar el envío de este tipo de mensajes a los usuarios inscritos en el RNE;*
- c) Cuando el usuario realice la inscripción, el operador tiene 5 días hábiles para dejar de enviarle este tipo de mensajes;*
- d) Si el usuario se encuentra inscrito en el RNE, puede en cualquier momento solicitar de forma gratuita que su número telefónico sea eliminado de dicho registro en el día hábil siguiente;*
- e) El operador debe tener disponible en su página web y a través de su línea gratuita toda la información relativa al RNE.*

2.1.18.2.4. *La inscripción en el RNE no implica que el usuario no recibirá SMS o USSD relacionados con la prestación del servicio por parte de su operador, tales como avisos de vencimiento o corte de facturación. Estos mensajes pueden ser enviados por el operador, siempre que no impliquen ningún costo para el usuario.*

2.1.18.2.5. *La inscripción en el RNE no implica la no prestación de servicios de mensajes comerciales o publicitarios solicitados por el usuario antes de realizar la inscripción, ni tampoco aquellos que sean solicitados expresamente por el usuario con posterioridad a dicha inscripción.*

2.1.18.2.6. *Cuando el usuario porte su número a un nuevo operador y este haya sido registrado previamente en el RNE, el usuario deberá actualizar la respectiva inscripción.*

2.1.18.2.7. *El usuario solo recibirá mensajes USSD, con fines comerciales o publicitarios cuando haya solicitado expresamente su envío, aun cuando estos no impliquen ningún costo para este.*

2.1.18.2.8. *El envío de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios solo podrán ser enviados a los usuarios entre las ocho de la mañana (8:00 a. m.) y las nueve de la noche (9:00 p. m.). Cuando estos mensajes vayan a ser enviados por fuera de este horario, el usuario deberá aprobar expresamente dicha situación.*

2.1.18.2.9. *Cuando el usuario lo solicite, el operador, el PCA o Integrador Tecnológico debe tomar medidas para restringir la recepción de SMS o USSD, no solicitados, conocidos como SPAM.*

2.1.18.2.10. *Todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el código corto*

utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la presente resolución.

El operador o el Integrador Tecnológico deberán solicitar a quien haga las veces de PCA el soporte del cumplimiento de las obligaciones relativas al inciso anterior, y ponerlos a disposición de las autoridades pertinentes cuando así lo requieran."

A su vez, es importante poner de presente las causales de recuperación de los códigos cortos usados para el envío de SMS. Así, el artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016 modificado por el artículo 24 de la Resolución 6522 de 2022 precisó que 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.*

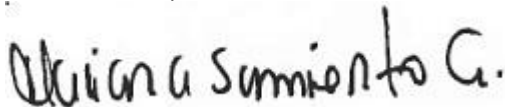
6.4.3.2.10. *Cuando con ocasión de la utilización de códigos cortos se establezca mediante decisión ejecutoriada de autoridad competente el incumplimiento de disposiciones en materia de protección de datos personales."*

4. A la pregunta: "¿Qué aspectos se deben tener en cuenta o recomienda la CRC para la emisión de estos mensajes de texto?"

Finalmente, respecto a su pregunta la CRC le invita a tener en consideración los aspectos abordados en las respuestas anteriores y le insta a observar las disposiciones contempladas en la Resolución CRC 5050 de 2016 y las normas que la modifiquen, actualicen o complementen la cual podrá consultar en el enlace https://normograma.info/crc/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm.

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación.

Cordial saludo,



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Brayan Orlando Ortiz