RESOLUCIÓN No. **6176** DE 2021

"Por la cual se recuperan seis (6) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a la empresa ***YES CONTACT Y BPO 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, la Resolución 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El día 11 de diciembre de 2020, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) inició una actuación administrativa para la recuperación de algunos códigos cortos asignados a la empresa **YES CONTACT Y BPO S.A.S.,** porque al parecer se había configurado la causal establecida en el Artículo 6.4.3.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala que *"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".*

Lo anterior, por cuanto en cuatro (4) reportes de información[1] (Formato 5.2.) remitidos por los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles - PRSTM que tienen habilitado en su red el uso de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD, seis (6)códigos cortos asignados a la empresa **YES CONTACT Y BPO S.A.S.** no registraban o reportaban tráfico asociado a los mismos[2].

Dicha actuación administrativa fue notificada por correo electrónico del 14 de diciembre de 2020, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su notificación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas, e informara a la CRC sobre el estado de implementación y utilización de cada uno de códigos cortos objeto de discusión, o alternativamente, hiciera la devolución del recurso en comento.

Dentro del término establecido para tal fin, la empresa **YES CONTACT Y BPO S.A.S.,** no se pronunció sobre la actuación administrativa iniciada por esta Comisión.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

[1] Con corte a octubre de 2020 (3 Trimestre)
[2] Radicados 2020201558 y 2020524214

2.1. Competencia de la CRC

En virtud de lo dispuesto en el régimen establecido en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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, conforme lo dispone claramente los numerales 12 y 13 del Artículo 22 de la Ley citada.

En efecto, el numeral 12 del Artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por 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-".*

El numeral 13 del Artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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 25 de 2002, compilado en 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"*[3], 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 del mencionado plan. 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 para la recuperación de éstos y que la asignación de dichos recursos 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 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[4]. Así, en su Artículo 6.1.1.8. se estableció que la CRC podía, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando, entre otras causales, los códigos cortos presentaran un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

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 frente 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.

Finalmente, es necesario señalar que mediante el Artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se delegó en el funcionario de la CRC que hiciera las veces del Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes, las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC.

---

[3] Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo I del Título 12 de Decreto 1078 de 2015

[4] Mediante Resolución CRC 5968 de 2020 se estableció, entre otras, el Régimen de Administración de Recursos de Identificación. Así, se modificó el Titulo VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se derogaron algunas normas.

2.2. Sobre el marco normativo de los códigos cortos

Tal como se mencionó en el acápite anterior, 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 y 5968 de 2020, 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[5] 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, modificado por el Artículo 1 de la Resolución CRC 5968 de 2020 establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos[6] 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. Asimismo, 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.**

Adicionalmente, 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.

Así mismo, la circunstancia de no reportar tráfico asociado a cada uno de los códigos cortos asignados, esto es, reportar tráfico cero (0) o no hacer el reporte de la información correspondiente, a través de los Formatos 5.2. durante un periodo consecutivo de doce (12), implica- según la regulación- que el asignatario no utiliza o necesita los códigos cortos, por tanto, la CRC puede

[5] En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Asimismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

[6] Definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016. Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

adelantar las actuaciones administrativas correspondientes para la recuperación de este recurso numérico.

2.3. Sobre el caso bajo análisis

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, esta actuación se inició porque al parecer la empresa **YES CONTACT Y BPO S.A.S.,** ya no utiliza o no necesita los seis (6) códigos cortos que se relacionan continuación, en la medida en que los mismos no presentaban tráfico, de acuerdo con la información reportada por parte de los PRST, mediante los Formatos 5.2 correspondientes al cuarto trimestre de 2019, primer, segundo y tercer trimestre de 2020:

Tabla No. 1

Códigos cortos sin tráfico asociado en los Formatos 5.2.
891089, 892892, 894445, 894498, 894715, 897897

Para efectos de recuperar los códigos mencionados, y aun cuando la empresa asignataria no se pronunció sobre la actuación administrativa, ni aportó ningún documento que desvirtuara la información reportada a través de los Formatos 5.2.[7], por parte de los PRST, que reposan en el expediente, la CRC procedió a verificar nuevamente los reportes mencionados, así como los actos administrativos o resoluciones de asignación[8], con el fin de comprobar si se había configurado la causal establecida en el Artículo 6.4.3.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De esta manera, la Comisión confirmó que frente a los códigos cortos relacionados en la tabla anterior no se reportó tráfico alguno durante cuatro (4) trimestres consecutivos (cuarto trimestre de 2019, primer, segundo y tercer trimestre de 2020), esto es, durante un periodo continúo de doce (12) meses. Lo anterior, en la medida en que el tráfico incorporado en los Formatos 5.2. objeto de revisión, correspondientes a estos códigos cortos había sido reportado en cero (0) o simplemente, no se incluía ninguna información relacionada con este recurso numérico.

En este sentido, para la CRC no hay duda de que en relación con los códigos cortos objeto de la presente actuación administrativa, se ha configurado la causal de recuperación establecida en el Artículo 6.4.3.2.4. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya que – se reitera- no sólo no se reportó tráfico frente a los mismos en los Formatos 5.2, sino que esta falta de reporte transcurrió durante un periodo consecutivo de doce (12) meses.

Finalmente, resulta necesario mencionar que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA-, dispone como prerrogativa general que durante la actuación administrativa y hasta antes de que se profiera la decisión de fondo se podrán aportar, pedir y practicar pruebas de oficio o a petición del interesado sin requisitos especiales, y el interesado contará con la oportunidad de controvertirlas antes de que se dicte una decisión de fondo (Artículo 40).

Sobre el particular la H. Corte Constitucional ha precisado que toda actuación ya sea judicial o administrativa debe ser desarrollada garantizando el derecho al debido proceso, y que una de las manifestaciones de este derecho, es la posibilidad de aportar y controvertir pruebas[9].

No obstante, si bien se le dio a la empresa asignataria **YES CONTACT Y BPO S.A.S.** la oportunidad de presentar sus observaciones, controvertir y presentar pruebas, la Comisión reitera que esta empresa no se pronunció frente a la actuación administrativa.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

[7] Reportes correspondientes a los siguientes trimestres: Cuarto Trimestre de 2019, Primer, Segundo y Tercer Trimestre de 2020

[8] Resolución CRC 5632 de 2019

[9] Corte Constitucional. Sentencias C-034/14 y T-095 de 2015, entre otras.

ARTÍCULO 1. Recuperar seis (6) códigos cortos para la Provisión de Contenidos y Aplicaciones a través de SMS/USSD a la empresa **YES CONTACT Y BPO S.A.S.**, así:

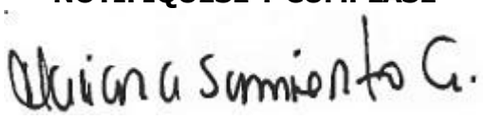
Códigos cortos
891089, 892892, 894445, 894498, 894715, 897897

ARTÍCULO 2. Asignar el estado de "Reservado" a los códigos cortos recuperados por un término de seis (6) meses contados a partir de la expedición de la presente Resolución en atención al período dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 3. Notificar por medios electrónicos la presente Resolución al representante legal de la empresa **YES CONTACT Y BPO S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 del Decreto 491 de 2020, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los **25 días del mes de febrero de 2021**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamiento con Agentes

Rad. 2020201558 y 2021200088
Trámite ID. 2250
Elaborado por: Fausto Heredia / Camilo Acosta
Revisado por: Adriana Barbosa