



RESOLUCIÓN No. **6379** DE 2021

*"Por la cual se recuperan dos (2) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a **CONCEPTO MÓVIL 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, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante el radicado 2020809827 del 28 de agosto de 2020, un funcionario de la Sección de Inteligencia y de Reacción de Ciberseguridad de BANCOLOMBIA le informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que, a través de los siguientes códigos cortos 891141 y 87624, asignados a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, sus usuarios estaban recibiendo mensajes inadecuados. Al respecto, BANCOLOMBIA S.A. manifestó que *"actualmente se están enviando SMS a nombre de Bancolombia para hacer Smishing y Phishing e intentos de fraude desde los códigos cortos que se adjuntan a este correo en formato Excel, no solo infringe el derecho de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual de Bancolombia, sino que también podría alojar ataques de phishing u otras estafas fraudulentas en contra de Bancolombia, sus clientes y terceros. se indica que este contenido NO ha sido autorizado por Bancolombia (...)"*.

Analizada preliminarmente la información aportada por BANCOLOMBIA S.A., el 18 de septiembre de 2020, la CRC, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación¹, mediante comunicación con radicado de salida 2020518153, inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos mencionados, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los artículos 6.4.3.2.1., 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los artículos en cita disponen lo siguiente: "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 (...)" y "6.4.3.2.6. Cuando existan razones de interés general o seguridad nacional".

¹ Artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016. DELEGACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de 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.

Dicha comunicación fue notificada a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** a través de correo electrónico del 21 de septiembre 2020, para que dentro de los quince (15) días siguientes contados a partir de su notificación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas, e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando al recurso numérico asignado.

Dentro del término establecido para tal fin, esto es, el 12 de octubre de 2020, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2020812028², **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** se pronunció de fondo sobre la actuación administrativa iniciada por esta Comisión.

Posteriormente, esto es, el 13 de octubre de 2020, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2020812095³ **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** presentó nuevamente la comunicación del 12 de octubre del mismo año.

En este estado de la actuación, mediante comunicación 2020201411 del 9 de noviembre de 2020, la Comisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.1.1.8.1.2.⁴ de la Resolución CRC 5050 de 2016, requirió a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, para que allegara información detallada, sobre su modelo de negocio, esquema técnico del servicio de mensajería, funcionamiento operativo⁵, descripción de las medidas adoptadas una vez conoció la actuación administrativa objeto de análisis, así como, sobre el uso otorgado a los códigos cortos objeto de discusión.

Mediante comunicación 2020814145 del 24 de noviembre de 2020, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, allegó la respuesta a la solicitud de información efectuada por la CRC. Esta comunicación no se encontraba suscrita.

Posteriormente, el 4 de diciembre de 2020⁶, la CRC profirió un auto de pruebas por medio del cual incorporó al expediente el radicado 2020811791, en el que una usuaria informaba que había un mensaje de texto con seis (6) letras mayúsculas desde el código corto 87624 asignado a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, y a su juicio, era extraño por lo que "*no estaba realizando ningún tipo de transacción o validación*". En este sentido, la Comisión le otorgó diez (10) días hábiles a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, contados a partir de la comunicación del auto, para que controvirtiera la prueba mencionada.

El 22 de diciembre de 2020, mediante comunicación radicada bajo el número 2020815558, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** se pronunció sobre las pruebas incorporadas al expediente. Esta comunicación tampoco estaba suscrita.

2. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR CONCEPTO MÓVIL S.A.S.

2.1. Comunicaciones de octubre de 2020⁷

En sus comunicaciones radicadas internamente el 13 y el 14 de octubre de 2020, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** señaló que "*los mensajes denunciados e informados por parte del funcionario de BANCOLOMBIA S.A. y en virtud de los cuales se ha dado inicio a la referida actuación administrativa, no han sido emitidos por nosotros y por ninguno de nuestros colaboradores, y en consecuencia no hemos actuado de forma fraudulenta ni incurrido en la comisión de actos que configuren la concurrencia de las causales descritas en el artículo 6.4.3.1 del título sexto de la Resolución CRC 5050 de 2016*". En este sentido, indicó que la actuación administrativa para la recuperación de los códigos cortos no resultaba procedente.

Manifestó que, una vez conocida la actuación administrativa, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** procedió a realizar de forma inmediata y diligente un proceso interno de monitoreo, trazabilidad e identificación de emisión de mensajes, así, encontró que los códigos cortos objeto de discusión habían sido utilizados por un tercero de manera no autorizada y fraudulenta. Preciso que "el mensaje" de texto había sido enviado por TELINTEL LTD, empresa que contrató con **CONCEPTO**

² Del 13 de octubre de 2020

³ Del 14 de octubre de 2020

⁴ Artículo 6.1.1.8.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. "*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.*"

⁵ Desde la consulta de cualquier interesado en el servicio, hasta la recepción de los mensajes por parte de los usuarios finales en las redes móviles nacionales.

⁶ Radicado de salida 2020523625.

⁷ Radicados 2020812028 y 2020812095 mediante los cuales se aportó la comunicación con fecha del 8 de octubre de 2020

MÓVIL S.A.S. el servicio de emisión de mensajes a través de su plataforma y de los códigos cortos asignados.

De esta manera, informó que le requirió las explicaciones de lo sucedido a su cliente – TELINTEL- quién indicó que era *“un tercero no autorizado por nosotros fue quien emitió esos mensajes”* y que este ya fue bloqueado dentro de su sistema o plataforma, y, por consiguiente, no volvería a repetirse.

Adicionalmente, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** señaló que le solicitó a esa empresa ser más diligente con el control de envío de mensajes a través de su plataforma o, de lo contrario, les terminaría unilateralmente el contrato, sin perjuicio del cobro de las respectivas penalidades.

Indicó que actuó de buena fe y que actualmente – dicha empresa -cuenta con un proceso antifraude *“mediante el cual el equipo de Monitoreo y NOC de Concepto Móvil, monitorea las rutas hacia a los operadores de Colombia buscando identificar y bloquear mensajes maliciosos hacia los usuarios finales utilizando software propio, Kibana y PRTG para monitorear el comportamiento de nuestra plataforma tanto a nivel de software como de hardware”*. Señaló que en sus contratos se estipulaba el deber de cuidado, uso correcto, penalidades y buenas prácticas comerciales para el servicio de canales SMS en Colombia.

A partir de la aplicación de dicho proceso , **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** indicó que logró establecer que *“los mensajes de texto”* objeto de discusión habían sido emitidos por un tercero sin su autorización, para lo cual insistió en que tomó medidas contractuales y de ciberseguridad con sus clientes para impedir la materialización de este tipo de situaciones.

De otra parte, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** informó que se encuentra implementando un software de detección y bloqueo automático de mensajes sospechosos y el registro en listas negras, el cual cuenta con algoritmos especializados que, mediante un proceso de identificación de palabras reservadas, bloqueará el contenido sospechoso y fraudulento, evitando que el SMS sea enviado al usuario final, y a su vez, este alimentará la base de conocimiento de software para ir afianzando las predicciones a futuro.

Indicó que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** no ha incumplido los criterios de uso eficiente, que, por el contrario, ha cumplido con las obligaciones definidas por la CRC en la regulación y ha utilizado los códigos cortos para los fines y usos solicitados. Señaló que ha demostrado que la empresa cuenta con protocolos de seguridad y monitoreo para informar y evitar que este tipo de casos se presenten, y, según manifestó, están en proceso de robustecer sus mecanismos de ciberseguridad. Señaló que la CRC desconoce el principio de buena fe al iniciar una actuación administrativa para la recuperación de los códigos cortos. En virtud de lo anterior, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** solicitó tener en cuenta todos los documentos, procedimientos, aclaraciones e informes descritos con el fin de terminar y archivar la actuación administrativa en curso.

Para soportar sus afirmaciones **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** allegó una copia del *“informe oficial de TELINTEL LTDA en el que se describe detalladamente el origen de los mensajes denunciados”*⁸ y una copia del *“Acuerdo con TELINTEL LTDA que prueba la relación contractual en virtud de la cual TELINTEL accede a nuestros códigos cortos”*⁹.

2.2. Comunicación de 24 de noviembre de 2020¹⁰

Mediante comunicación –no suscrita- radicada internamente el 24 de noviembre de 2020, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** informó a esta Comisión, cual era la herramienta utilizada para el procesamiento y envío de mensajes de texto (SMS)¹¹, así como su esquema técnico. Indicó que dicha herramienta se conecta a tres (3) switch principales de salida para el tráfico a los proveedores y, estos a su vez, se conectan directamente a los DNS apropiados por la misma empresa¹². Así mismo, adjuntó el esquema técnico de la infraestructura de la plataforma broadcaster¹³.

⁸ Comunicación del 8 de octubre de 2020 con referencia *“Informe caso de fraude Colombia”*

⁹ Este último aportado mediante el radicado 2020812095 en 16 folios.

¹⁰ Radicado 2020814145.

¹¹ Alaris SMS Platform.

¹² Adjuntó un diagrama de especificación conexión de la plataforma de mensajería.

¹³ Documento denominado *“Infraestructura plataforma Broadcaster”*, 10 folios.

Igualmente, dicha empresa allegó una copia del contrato que acreditaba la relación contractual existente entre la asignataria y TELINTEL¹⁴. Así mismo, adjuntó una copia del correo electrónico del 12 de noviembre de 2019 en el que se determinaba el envío de las credenciales para establecer la conexión correspondiente¹⁵.

Adicionalmente, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** presentó un documento denominado especificaciones de conexión - plataforma de mensajería¹⁶ y una copia de la comunicación del 8 de octubre de 2020, en la que TELINTEL acreditaba que la plataforma Go4Clientes era del mismo TELINTEL.

Indicó expresamente que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, Telintel y Go4Clientes NO manejaban conexión o relación comercial directa con BANCOLOMBIA S.A. para el tema de recaudos o pagos por parte de los usuarios de la entidad financiera. Sin embargo, señaló que TELINTEL contaba con un cliente que realizaba campañas para Colombia, las cuales se basaban en entidades de recaudo financiero (seguros, cooperativas, etc.) y, dado que era un tema financiero, se había validado y comprobado que con ellos el tráfico era limpio y no estaba sujeto a ningún tipo de "fraude" o demás temas relacionados.

Adjuntó la base de datos de los números afectados de las marcaciones 891141 y 87624 (Dos archivos Excel).

Agregó que en la cláusula quinta del contrato suscrito entre **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** y Telintel se incluye un aspecto sobre el tema de "fraude" y contenido no permitido. Así mismo, señaló que a través de los términos y condiciones dispuestos por la empresa, se establece que: "*Concepto Móvil se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: I) abusivo, difamatorio u obsceno; II) fraudulento, artificioso o engañoso; III) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; IV) ofensivo o; V) que de cualquier forma contravenga lo establecido en este convenio*".

A su vez, manifestó que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** se encontraba robusteciendo su área de Compliance¹⁷ a Nivel Legal Corporativo y de Compliance Técnico, dentro del cual se estaban considerando -entre otros- los siguientes aspectos: 1. Política de Integridad, 2. Código de Conducta, 3. Política de gestión de Contratos Internos y con Terceros y 4. Cuestionario de Evaluación Interna del Cliente Proveedor. (Allegó copia de este cuestionario)

Adicionalmente, informó que dentro de la plataforma de **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** se estaba implementando un sistema automatizado, un "Firewall SMS" que permitía analizar todo el tráfico SMS de sus clientes y el uso de un software denominado "WEKA" (que utiliza la técnica de "Machine Learning"), el cual realiza las siguientes acciones: "*Identificar posibles casos de phishing, fraude o mensajes ofensivos y bloqueo automático de Phishing, fraude o mensajes ofensivos, para lo cual adjuntó el documento de la implementación correspondiente*". Para soportar lo anterior, allegó un documento denominado "Firewall SMS"¹⁸, cuya fecha de creación fue el 6 de octubre de 2020.

Finalmente, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** aportó un enlace para consultar los términos y condiciones que son aceptados por sus clientes: (https://www.conceptomovil.com/terminos.html?utm_source=null&utm_medium=null&utm_campaign=null).

2.3. Comunicación del 22 de diciembre de 2020

Mediante esta comunicación –no suscrita-, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** precisó que los documentos que se adjuntaron a la respuesta del 24 de noviembre del 2020 eran las pruebas del ejercicio y seguimiento al caso de la referida actuación administrativa. Señaló que los códigos cortos objeto de discusión no habían sido utilizados para actividades fraudulentas por ninguno de sus funcionarios o colaboradores y, en consecuencia, no había incurrido en ninguna de las causales descritas en el artículo 6.4.3.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que –a su juicio- no era procedente la actuación administrativa.

¹⁴ Corresponde al mismo contrato aportado en octubre de 2020, 16 folios.

¹⁵ Correo electrónico con asunto "[Telintel] Datos de Conexión – Colombia", en el que se señala que "*comparto en adjunto el manual de integración vía SMPP y a continuación las credenciales para establecer la conexión para Colombia: (...)*"

¹⁶ 16 folios

¹⁷ Cumplimiento regulatorio.

¹⁸ 5 folios

Indicó que, recibida la información correspondiente, dicha empresa procedió a realizar de forma inmediata y diligente el proceso interno de monitoreo, trazabilidad e identificación de emisión de mensajes para seguir otorgando un buen servicio dentro de la legalidad en el territorio nacional que se requiere.

Manifestó que, en la evidencia enviada como adjunto al auto de pruebas, se observa que el código corto que el usuario indica no conocer, *"presumiblemente fue enviado por error al ingresar el número celular equivocado como solicitud del código de validación. Estos casos suelen suceder cuando el solicitante del código de validación por error ingresa un dígito errado al registrar su número celular generando que el código le llegue a otro usuario móvil distinto al real solicitante. En caso de requerir un análisis más detallado del caso, agradeceríamos nos compartan la siguiente información: número del celular afectado, fecha y hora de recepción del mensaje y contenido del mensaje recibido"*.

Reiteró, que de acuerdo con los supuestos facticos del caso y las declaraciones e informes que ha presentado durante la actuación administrativa, así como, teniendo en cuenta las disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016, a su juicio, no ha incumplido con los criterios de uso eficiente establecidos por la entidad, en tanto ha dado cabal cumplimiento a las obligaciones definidas por la CRC en dichos artículos, ha utilizado los códigos adecuadamente dentro del plazo declarado en la solicitud, y para los fines y usos solicitados, y no ha realizado ningún tipo de acción fraudulenta o contraria a los deberes que dispone la CRC para el buen uso de los códigos cortos.

Para sustentar lo anterior, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** aportó los mismos documentos allegados con la comunicación del 24 de noviembre de 2020, así como, una copia de un correo electrónico enviado a la usuaria que reclamó sobre el envío de mensajes de texto a través del código corto 87624.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. Competencia de la CRC

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 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", 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 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 su recuperación. 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 2016¹⁹. 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 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.

3.2. 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.

De esta manera, 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 USSD²⁰ 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.

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 tecnológicos²¹ 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 dispone que los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses,

¹⁹ Por la cual se compilan las Resoluciones de Carácter General vigentes expedidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones

²⁰ 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. Así mismo, 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.

²¹ 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.

contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.

Igualmente, el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, entre otras, cuando el asignatario no cumpla con las obligaciones establecidas en el artículo 6.1.1.6 de la misma Resolución y cuando no cumpla con los criterios de uso del recurso, lo cual significa que el asignatario no sólo debe realizar la implementación del recurso, sino que también debe garantizar el uso de los códigos, y dicho uso, debe estar acorde con la información aportada en la solicitud de asignación²².

Aunado a lo anterior, la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, cuando existan razones de interés general o seguridad nacional.

Así, son obligaciones de los asignatarios de los recursos de identificación, entre otras, las siguientes: "**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. **6.1.1.6.2.3.** Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte. En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos. **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. (...)"

En este sentido, 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**²³.

Adicionalmente, es claro que los códigos cortos tienen por finalidad su uso, el cual no sólo debe ser eficiente, sino debe efectuarse de acuerdo con su asignación. Este uso, debe atender lo dispuesto en el acto administrativo de asignación, el cual tiene en cuenta la justificación de la necesidad del recurso presentada por parte del interesado, léase, PCA, Integrador Tecnológico o PRST en calidad de PCA, según sea el caso, los cuales hacen uso de los códigos cortos asignados.

3.3. Sobre el caso bajo análisis

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, esta actuación se inició porque al parecer **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** se encontraba utilizando los códigos cortos 891141 y 87624, de forma diferente al uso para el cual fueron asignados, a la luz de la regulación vigente aplicable y a la información aportada con ocasión al trámite surtido ante esta Comisión para la asignación del recurso numérico (códigos cortos).

En este sentido, y dado que el uso de los códigos cortos debe ser efectuado de acuerdo con su asignación -justificación y datos brindados en el trámite-, así como en lo dispuesto en la regulación,

²² Artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Causales de Recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 5968 de 2020. El nuevo texto es el siguiente:> 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: 6.4.3.1.1. Los asignatarios deberán dar pleno cumplimiento a 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. (...)"

²³ La asignación de los recursos de identificación es la autorización concedida por el administrador de los recursos de identificación a un solicitante para utilizar un determinado recurso de identificación, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. **La asignación de dichos recursos confiere exclusivamente el derecho de uso, pero no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, ni tendrá costo alguno para los asignatarios.**

so pena de recuperación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a verificar la asignación efectuada y el uso otorgado a los mismos por parte de **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** según las pruebas que reposan en el expediente.

3.3.1. Solicitud de asignación y asignación efectuada por parte de la CRC

Resulta necesario recordar que, el 17 de abril de 2018, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** le solicitó a la CRC, la asignación de los códigos cortos 891141 y 87624 de la siguiente manera:

Tabla 1. Solicitud de asignación código corto 891141

Radicado	Código	Descripción	Justificación	Integrador
2018711855/ 2018803104	891141	Campañas de marketing móvil, soluciones de comunicación empresariales, campañas informativas, mensajes informativos.	Prestación del servicio de mensajería masiva móvil. Sin costo para los usuarios finales	Concepto Móvil S.A.S.
	87624	Campañas de marketing móvil, soluciones de comunicación empresariales, campañas informativas, mensajes informativos.	Prestación del servicio de mensajería masiva móvil. Sin costo para los usuarios finales	Concepto Móvil S.A.S.

Revisadas las solicitudes mencionadas, mediante la Resolución CRC 5360 de 2018²⁴, esta Comisión resolvió asignarle a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** los códigos cortos 891141 y 87624, bajo la modalidad "Gratis para el Usuario" para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD.

En este sentido, dado que el uso de los códigos cortos debe atender a lo dispuesto en el acto administrativo de asignación expedido por esta Comisión, el cual tiene en cuenta la justificación y descripción del recurso presentada por parte del interesado, es necesario señalar que los códigos cortos mencionados fueron asignados a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** en la modalidad gratuita para el usuario, entendiéndose que los mismos se iban a utilizar para "*campañas de marketing móvil, soluciones de comunicación empresariales, campañas informativas y mensajes informativos*", tanto del integrador tecnológico como de los PCA que resolvieran utilizar los servicios de dicho asignatario.

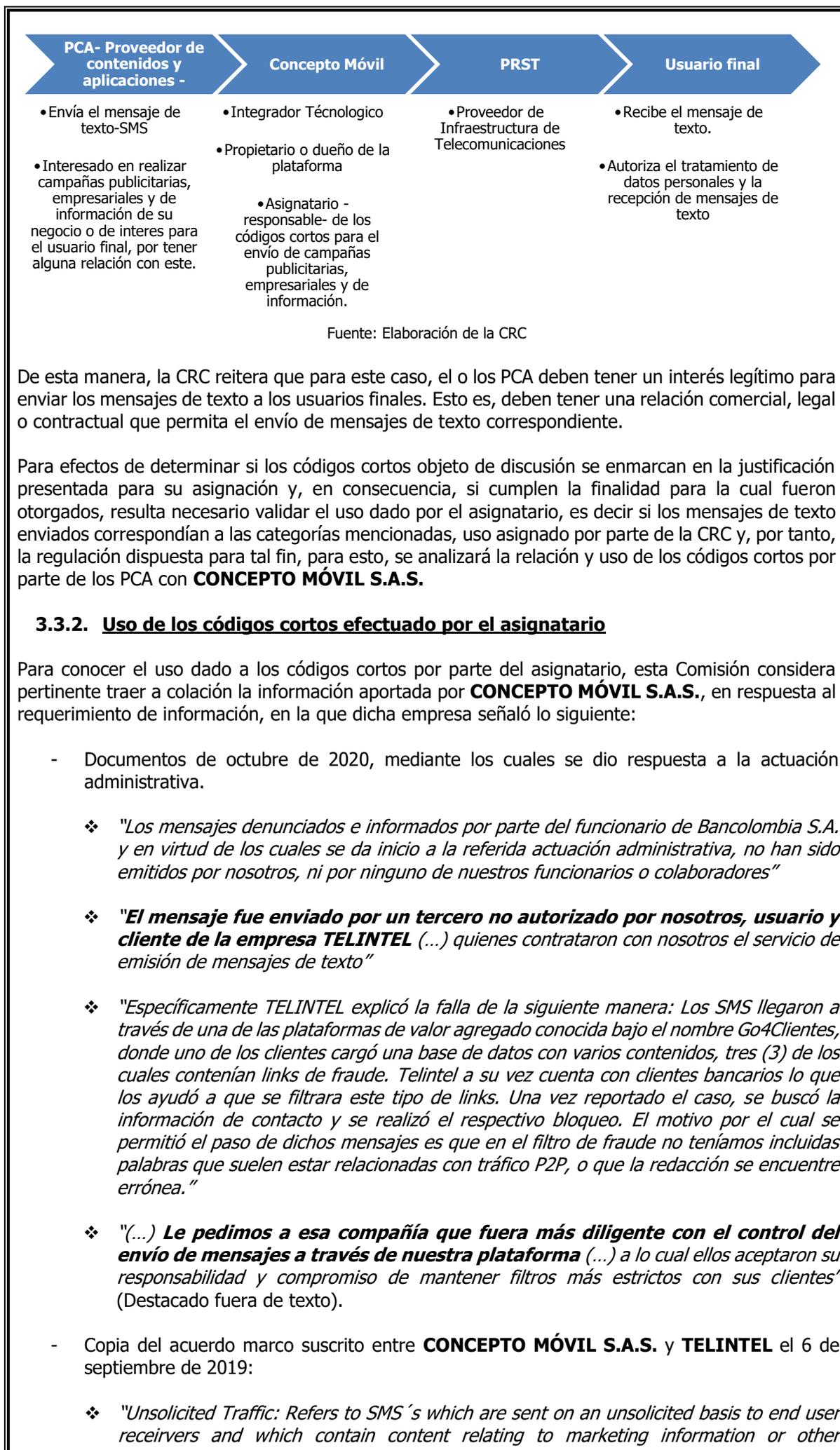
De conformidad con lo descrito, los códigos cortos asignados a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** se utilizarían para el envío de mensajes de texto (SMS) sin costo a usuarios finales²⁵, en el marco de diferentes tipos de campañas (comunicación empresarial, marketing e informativas) lo que implica necesariamente que "detrás" de cada envío exista un interés legítimo para su envío. De esta manera, no cualquier sujeto podía enviar mensajes de información o campañas bancarias o financieras, sin tener relación legal, comercial o contractual con esas entidades financieras directa o indirectamente, y sin tener relación con los usuarios finales que recibían el SMS correspondiente.

Todo lo anterior, se muestra a continuación:

Figura 1. Agentes identificados

²⁴ Por la cual se asignan tres (3) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa CONCEPTO MÓVIL S.A.S.

²⁵ Modalidad gratuito para el usuario.



commercial or non-commercial information (so called Spam) that has not been requested by the end user receiver"

- ❖ *5.1. Buying party shall under no circumstances send Unsolicited Traffic or mass marketing traffic to the Selling Party's Interworking platform **without prior written consent from the Selling Party.** (...)"*
- Comunicación de noviembre de 2020:
 - ❖ *"Concepto Móvil, Telintel y Go4Clients NO maneja conexión o relación comercial directa con BANCOLOMBIA para el tema de recaudos o pagos por parte de los usuarios de la entidad financiera. Sin embargo, TELINTEL cuenta con un cliente (Tecnysol) quienes realizan campañas a Colombia, estas campañas están basadas en entidades de recaudo financiero (seguros, cooperativas, etc) dado que es un tema financiero, es validado y hemos comprobado que con ellos el tráfico es limpio y no está sujeto a ningún tipo de fraude o demás temas relacionados."*
 - ❖ *"De forma correctiva, el cliente en cuestión y el cual realizó el mal uso de la plataforma fue bloqueado de forma general evitando que pueda enviar SMS a cualquier destino sin previa aprobación de contenido"*
- Términos y condiciones- 20 de abril de 2018 (última actualización):
 - ❖ *"Concepto Móvil se reserva el derecho de bloquear el acceso o remover en forma parcial o total toda información, comunicación o material que a su exclusivo juicio pueda resultar: I) abusivo, difamatorio u obsceno; II) fraudulento, artificioso o engañoso; III) violatorio de derechos de autor, marcas, confidencialidad, secretos industriales o cualquier derecho de propiedad intelectual de un tercero; IV) ofensivo o; V) que de cualquier forma contravenga lo establecido en este convenio. Si el usuario desea obtener mayor información de un tema en específico proveído por Tranbox o sus proveedores deberá consultarlo directamente con cada uno de ellos, según corresponda, y/o con un especialista en la materia. Formato"*
- Archivos Excel con los mensajes enviados a través de los códigos cortos objeto de discusión donde consta que a través del código corto 891141 se enviaron 18.632 mensajes de texto y a través del código corto 87624 un total de 816 mensajes.

De acuerdo a lo anterior, para la CRC es evidente que en ningún momento **CONCEPTO MÓVIL S.A.S** les informa a sus clientes que el uso de los códigos cortos debe hacerse conforme a lo asignado por la CRC, esto es, para campañas informativas, campañas empresariales o de marketing móvil. Si bien, en el contrato aportado, se señala que no es posible enviar información *"no autorizada por el usuario final"*, en ningún momento, se establece que los códigos cortos objeto de discusión deben ser usados de la forma específica en la que fue asignada.

Podría entenderse que la asignación efectuada por la CRC es amplia y cubre cualquier tipo de mensaje de texto de manera general, sin embargo, como se detalló en el acápite correspondiente, tiene que existir un interés legítimo para enviar el SMS al usuario final: de un lado, el interés de un "cliente" del asignatario de informar sobre sus bienes y servicios, sobre su negocio, mercadeo, y de otro, la autorización correspondiente del usuario final²⁶. No obstante, estas condiciones no son validadas por el asignatario.

De la explicación recibida, la CRC no observa que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** exija los soportes que acrediten la calidad del interesado para enviar mensaje de texto sobre campañas específicas. Tampoco exige la autorización de los usuarios finales para recibirlos, ni en ningún caso valida la relación legal, comercial o contractual existente entre sus clientes y los usuarios finales.

Por el contrario, según manifestación expresa de la asignataria, está claro que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** y TELINTEL no tienen ninguna relación legal, comercial o contractual con BANCOLOMBIA S.A. Así mismo, según la comunicación que dio origen a la actuación administrativa, es evidente que BANCOLOMBIA S.A. en ningún momento autorizó el envío de los mensajes objeto de discusión a usuarios finales.

²⁶ Conforme a lo dispuesto en la Ley de protección de datos personales.

BANCOLOMBIA S.A. como interesado en que sus clientes estén informados sobre su empresa, productos y servicios, sería el único interesado legítimo para enviarle SMS a sus usuarios ya sea directamente, o a través de terceros que contrate y cuenten con la autorización para ello, como sería el caso –por ejemplo- de las casas de cobranza que suscriben contratos con dicha entidad financiera.

Sin embargo, se evidencia que a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa se enviaron cerca de 20.000 mensajes de texto a nombre de Bancolombia S.A., sin validar la autorización que esa empresa había dado para ello.

De esta manera, es evidente que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** permite que a través de su plataforma cualquier “cliente” envíe cualquier tipo de mensaje de texto, sin validar previamente que el servicio a prestar por los códigos cortos, este enmarcado en el propósito y justificación presentado a la CRC en el proceso de asignación.

Llama la atención que en el contrato suscrito con TELINTEL se establezca que para enviar “*unsolicited traffic*”²⁷ o “*mass marketing traffic*”²⁸ a los usuarios finales se requiere una autorización previa de la parte vendedora. A pesar de incluirse dicha disposición, la CRC encuentra que los mensajes de texto enviados aun cuando podrían llegar a ser catalogados como “*unsolicited traffic*” o “*mass marketing traffic*” según lo definido en el contrato, hayan sido enviados sin que se les haya hecho una advertencia particular o mediara alguna autorización para tal fin. Circunstancia que ratifica la falta de control por parte del asignatario frente a este aspecto.

En este sentido, la CRC reitera que el asignatario –conforme a la regulación²⁹ es el responsable por el uso dado a los códigos cortos asignados, por lo que, le corresponde adoptar las medidas necesarias para el uso adecuado de ese recurso de identificación escaso.

De otra parte, para la Comisión es evidente que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** no tiene control de los PCA que envían contenido a través de su plataforma, esto es, de los sujetos que usan su plataforma para enviar mensajes de texto, ni del servicio específico que presta el cliente a través del uso de los códigos cortos, lo que demuestra una vez más la falta de cumplimiento de las condiciones de uso por parte de **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** conforme lo establece la regulación.

Al respecto, la CRC trae a colación que dicha empresa señaló expresamente que “***El mensaje fue enviado por un tercero no autorizado por nosotros, usuario y cliente de la empresa TELINTEL (...) quienes contrataron con nosotros el servicio de emisión de mensajes de texto***”. Ahora bien, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** aportó prueba en la que consta que un cliente de TELINTEL subió o cargó una base de datos con los enlaces objeto de discusión. De ahí que, este probado que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** no tiene control sobre: 1. Quien envía el mensaje de texto a los usuarios finales. 2. Si el mensaje de texto a enviar se adecúa a lo dispuesto en la resolución de asignación. 3. Si el usuario autorizó la recepción de mensajes de texto con ese contenido en particular.

Para la CRC es evidente que, una vez el cliente de **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** ingresa a la plataforma dispuesta por esa empresa, puede remitir cualquier contenido o mensaje a cualquier tercero o usuario del servicio de telefonía móvil. De este modo, los clientes de la asignataria de los códigos cortos no sólo envían mensajes de texto de su interés a sus usuarios, si no cualquier mensaje a cualquier usuario final, desvirtuándose- de inmediato- que el uso efectuado de los códigos cortos se haga conforme fue asignado por parte de la CRC.

De un lado, cualquier persona puede enviar cualquier tipo de mensaje de texto a través de la plataforma dispuesta por **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** y de otro, esa persona – cliente- puede enviarle mensajes a cualquier usuario, sin que la asignataria haga las validaciones del caso o establezca los límites correspondientes.

Aun cuando en su contrato se establece la “restricción” de no enviar mensajes de texto a usuarios que no lo han autorizado, lo cierto es que la asignataria no se cerciora por ningún medio que esto no ocurra. Por el contrario, se reitera que la asignataria no tiene control de quien envía mensajes de texto, qué servicio van a prestar sus clientes a través de los códigos cortos y a quienes envían dichos

²⁷ Tráfico no solicitado

²⁸ Tráfico de marketing masivo

²⁹ Resolución CRC 5050 de 2016

mensajes. Conforme a lo aportado al expediente, cualquier persona podría "cargar una base de datos" y enviar los mensajes de texto que considere pertinentes.

De esta manera, en la estructura que -a la fecha- describe la asignataria de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, se permite que un tercero o una persona envíe cualquier tipo de mensaje a cualquier usuario final. Circunstancia que difiere abiertamente de lo planteado en la asignación correspondiente.

Es importante resaltar que, de acuerdo con la descripción efectuada, TELINTEL y sus clientes que utilizan los códigos cortos asignados a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** pueden ingresar **cualquier número celular** para, posteriormente, enviar mensajes de texto -SMS, por lo que, tampoco hay duda de que se permite que los mensajes de texto se envíen o remitan a cualquier persona³⁰, **"sin validar si es un usuario del CLIENTE"**, esto es, si el tercero es usuario del cliente.

Si **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** estableciera límites a sus clientes respecto al contenido que se debe enviar- el cual debe ser acorde a la asignación efectuada y a lo dispuesto en la regulación, y verificara que existe un interés legítimo para ese envío, no se hubieran remitido aproximadamente 20.000 mensajes de texto a nombre de BANCOLOMBIA S.A., entidad financiera que en ningún momento autorizó enviar mensajes a sus usuarios como los que efectivamente fueron enviados. Bancolombia S.A. informó que los mensajes se habían enviado en marzo de 2020, y sólo hasta octubre del mismo año - como consecuencia de la actuación administrativa- la asignataria requirió a su cliente para que tomara medidas.

Al respecto, se recuerda que los asignatarios de los recursos de identificación tienen diferentes obligaciones a su cargo. No solo deben implementar los códigos cortos en un periodo en específico, sino que deben asegurarse del buen funcionamiento y uso adecuado de este recurso escaso.

De esta manera, para la CRC no hay duda de que se configuró la causal de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que señala lo siguiente "*Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*".

Las campañas de marketing, informativas, y empresariales se enmarcan en que exista un sujeto interesado en lanzarlas y hacerlas efectivas. La información de los mensajes de texto aportados en el expediente³¹ mostraban que los productos del usuario que recibía habían sido restringidos o suspendidos e invitaban a ingresar a una URL, sin embargo, el interesado directo en que esa información o notificación llegara al usuario, nunca los autorizó (BANCOLOMBIA).

Si bien, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** señaló que había establecido diferentes controles para minimizar que se repitieran situaciones como las ocurridas, lo cierto es que dichos controles son posteriores a la configuración del uso contrario conforme lo dispone el acto administrativo de asignación, y en todo caso, dichos controles en nada subsanan la falta de validación del interés legítimo que debe tener el sujeto que envía los mensajes de texto: relación legal, comercial o contractual con el usuario, y que además en ningún momento se verifica al cliente del asignatario o al cliente de este.

Adicionalmente, si bien **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** incluye en sus términos y condiciones la posibilidad de hacer bloqueos en caso de enviar información de cierto tipo, para la CRC no existe prueba alguna en el expediente que permita determinar que la plataforma a través de la cual se realiza el envío de mensajes de texto- SMS a través de los códigos cortos asignados, se ajusta a la finalidad de la asignación efectuada por esta Comisión. Se recuerda que el bloqueo efectuado fue solo en octubre de 2020, esto es, 7 meses después de haber sido enviados los mensajes de texto, por TELINTEL.

Por el contrario, tal como consta en todas las comunicaciones aportadas con ocasión a la presente actuación administrativa, las cuales entre otras, describen la plataforma, es evidente que no existe validación alguna respecto a la relación legal o contractual entre quien envía el mensaje y quien lo recibe, en virtud del propósito y justificación informados por **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** al momento de la solicitud del recurso de identificación (códigos cortos), y, por lo tanto, para la CRC no se está garantizando el cumplimiento de la finalidad para la cual se solicitaron los códigos cortos.

³⁰ Sin perjuicio de la exclusión del Registro Nacional de Excluidos- RNE.

³¹ Radicado 2020809827 del 28 de agosto de 2020.

Ser un PCA o Integrador Tecnológico, el cual provee la plataforma, entre su cliente y el PRST a través del cual se hace el envío del SMS propiamente dicho, no implica que no deba utilizar los códigos cortos de conformidad con los criterios de uso establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, para este recurso de identificación.

Frente al argumento de **CONCEPTO MÓVIL S.A.S** de la supuesta vulneración al principio de buena fe, resulta necesario señalar que conforme lo establece la regulación vigente, la CRC como Administrador de los Recursos de Identificación, está facultada para adelantar las actuaciones administrativas de recuperación, en caso de evidenciar que no se cumplan los criterios de uso eficiente o se incurra en cualquiera de las causales establecidas.

En el presente caso, desde el comienzo de la actuación administrativa, se estableció la causal presuntamente incumplida por parte de **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, posteriormente se agotó el procedimiento establecido en la regulación y, con base en las pruebas que obran en el expediente, se constató la configuración de una causal de recuperación. Bajo el manto de la buena fe, no puede **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** pretender que la CRC se aparte de sus funciones y no inicie actuaciones administrativas conforme lo señala expresamente la regulación vigente en materia de recursos de identificación. Por el contrario, siempre se habló de presunto incumplimiento de obligaciones, hasta que no se agotara el procedimiento correspondiente en el que se verificara el no cumplimiento de obligaciones por parte de la asignataria del recurso.

De esta forma, para la CRC está acreditado que **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** no cumple con el uso del recurso (códigos cortos) asignado como lo reconoce en sus mismos escritos. Así mismo, aun con los ajustes que afirma haber realizado dicha empresa, con ocasión a la actuación administrativa, para la Comisión no se acredita, ni evidencia el cumplimiento de las condiciones de asignación establecidas en las Resoluciones de asignación.

Al no usarse los códigos cortos asignados en la forma otorgada, es evidente que se está desnaturalizando la finalidad de este tipo de recurso escaso, la cual, como se ha mencionado, está orientada al envío y recepción de contenido y aplicaciones a través de SMS y USSD, y conforme a la justificación descrita, en las comunicaciones que dieron lugar a su asignación por parte de la CRC.

No debe olvidarse que los PCA son los agentes responsables de la generación, producción y/o consolidación de los contenidos y aplicaciones que cursan a través de las redes, y los Integradores Tecnológicos, los responsables de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. Sin embargo, todos los asignatarios de códigos cortos deben propender por su uso eficiente, así como cumplir las obligaciones dispuestas para el efecto en la regulación vigente³².

Por todo lo anterior, esta Comisión encuentra configurada la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de suerte que le corresponde proceder con la recuperación de los códigos objeto de discusión.

3.4. Respetto de asuntos de conocimiento de otras Entidades del Estado

Teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo se puso en evidencia el manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 - Habeas Data-, debe recordarse que 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, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el CPACA remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo No 4000-39-2-2-1 a dicha entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

³² Resolución CRC 5050 de 2016.

Así mismo, y dado que a través de los códigos cortos que se pretenden recuperar, se presentaron presuntos ataques de phishing que recibieron algunos usuarios del servicio de telefonía móvil, la CRC procederá a remitir la presente Resolución, así como el expediente administrativo mencionado, a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia. En el presente caso, **CONCEPTO MÓVIL S.A.S** envió la relación de los presuntos clientes que enviaban mensajes de texto con contenido diferente al autorizado.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los siguientes dos (2) códigos cortos para la Provisión de Contenidos y Aplicaciones a través de SMS/USSD que habían sido asignados a **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** 891141 y 87624.

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 de cuarentena dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 3. 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, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5. Notificar por medios electrónicos la presente Resolución al representante legal **CONCEPTO MÓVIL 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 diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los **8 días del mes de septiembre de 2021**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes