



RESOLUCIÓN No. **6384** DE 2021

*"Por la cual se recuperan cuatro (4) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a **CYCLELOGIC COLOMBIA 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 S.A. informó que a través de los siguientes códigos cortos 893333, 87047, 87378 y 890456 asignados a **CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA** hoy **CYCLELOGIC COLOMBIA S.A.S.**¹ (en adelante **CYCLELOGIC**), se estaban enviando mensajes inadecuados a sus usuarios, de la siguiente manera: *"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, esto con el fin que se tomen medidas de bloqueo del código y contenido."* (Destacado fuera de texto.)

Posteriormente, mediante el radicado 2020811345 del 29 de septiembre de 2020, un funcionario de BANCOLOMBIA S.A. señaló, entre otros, que el 22 de septiembre del mismo año, a través del código corto 893333 se habían enviado mensajes de texto NO autorizados por parte de esa entidad financiera. Así, relacionó que se habían presentado 21 incidentes.

Analizada la información aportada como soporte de los radicados mencionados, el 27 de octubre de 2020, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes de la CRC, en ejercicio de sus funciones de Administrador de los Recursos de Identificación², mediante comunicación con número 2020201351³, inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos mencionados, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2.2.

¹ Certificado de Existencia y Representación Legal en el RUES – Registro Único Empresarial (<https://www.rues.org.co>)

² 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.

³ Radicado de salida 2020520860.

del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, de la siguiente manera: "6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados (...)".

Dicha comunicación fue notificada a **CYCLELOGIC** a través de correo electrónico del 28 de octubre de 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 mencionado, mediante la comunicación radicada internamente bajo el número 2020813661 del 12 de noviembre de 2020, **CYCLELOGIC** se pronunció de fondo sobre la actuación administrativa iniciada por esta Comisión.

En ese estado de la actuación, mediante comunicación 2020522945 del 26 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 **CYCLELOGIC**, 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.

El 9 de diciembre de 2020, mediante comunicación 2020814824, **CYCLELOGIC** se pronunció frente a las pruebas incorporadas al expediente.

2. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR CYCLELOGIC COLOMBIA S.A.S.

- Radicado 2020813661 del 12 de noviembre de 2020

En su escrito del 11 de noviembre de 2020, **CYCLELOGIC** presentó las evidencias de las detecciones y acciones correctivas realizadas, en virtud de los envíos de "phishing" a través de los códigos cortos 893333, 87047, 87378 y 890456.

La asignataria allegó un reporte de las detecciones en las fechas informadas en la actuación administrativa, en donde según menciona, hizo la búsqueda de todos los envíos realizados con la palabra "Bancolombia", y obtuvo un listado de clientes⁶ con algunos datos adicionales como la "Fecha detección", "Código corto" y "Operador". Así, **CYCLELOGIC** agregó que, con base en este listado, había procedido a ejecutar acciones preventivas y correctivas para evitar que clientes no autorizados realizaran envíos de mensajes de texto (SMS) que incluyeran la palabra "Bancolombia".

Señaló que la plataforma de mensajería de **CYCLELOGIC** (<https://messaging.wavy.global>) contaba con la funcionalidad "Palabras restringidas", la cual permitía bloquear los mensajes de texto que incluyeran la palabra "Bancolombia", entre otras, para clientes específicos, identificados por el "customerId". De esta manera, **CYCLELOGIC** realizó una descripción de un "extracto" en donde se encontraban registradas las palabras prohibidas, la fecha de creación de la regla (created_at), la fecha de actualización (updated_at) y el identificador del cliente (customerid).

Finalmente, **CYCLELOGIC** señaló que realizaba un proceso diario de detección basado en el algoritmo de detección de fraudes de Google (<https://safebrowsing.google.com/>). Dentro de este proceso, según manifestó se detectan las ULR de los mensajes y se comparan con las ULR obtenidas de Google para identificar fraudes. En este sentido, realizó una descripción de las últimas detecciones realizadas por **CYCLELOGIC** con la información de la fecha, customerid, country, y URL_detail.

Adicionalmente, mencionó que al detectarse una posible URL maliciosa, **CYCLELOGIC** inmediatamente alerta al respectivo cliente y se toman las acciones pertinentes, como restricción de envíos o bloqueo de la cuenta. No obstante, para este caso en particular, **CYCLELOGIC** realizó una serie de acciones correctivas, encaminadas al bloqueo inmediato de palabras y al monitoreo de ULR maliciosas, con el propósito de que los actos ocurridos y previamente descritos no se presentaran nuevamente.

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 "customerId".

Aunado a lo anterior, **CYCLELOGIC** solicitó terminar y dejar sin efecto el procedimiento administrativo de recuperación en la medida en que, a su juicio, no se ha presentado ningún incumplimiento que sea imputable a esa empresa, dado que todo lo ocurrido fue efectuado por terceros y de manera diligente se realizaron diferentes bloqueos en su plataforma con el fin de evitar el envío de mensajes de texto con la palabra "Bancolombia". **CYCLELOGIC** no allegó ningún documento para soportar sus afirmaciones.

- **Radicado 2020814824 del 09 de diciembre de 2020**

Mediante esta comunicación, **CYCLELOGIC** detalló el funcionamiento de la plataforma usada (<https://messaging.wavy.global/>) para el envío de mensajes de texto a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa.

Dicha empresa mencionó que actualmente cuenta con dos (2) datacenters con múltiples máquinas virtuales "corriendo la infraestructura de software", y los "módulos de infraestructura Wavy (ALOG/ASCENTY)" en donde "[l]os clientes de la Compañía pueden realizar envíos de SMS, WhatsApp, RCS a través de nuestras plataformas" de diferentes formas: i) Website (<https://messaging.wavy.global/>), ii) un API para envío de mensajería, iii) conexiones SMPP⁷, entre otras, y complementó indicando que los clientes podían utilizar estas formas de envío para que la plataforma de **CYCLELOGIC** almacenara y registrara la información en bases de datos, realizara filtros, entregara a un servicio de despacho y enviara mensajes al operador móvil .

CYCLELOGIC señaló que el 28 de agosto de 2020 había efectuado una detección interna y, por lo tanto, se había realizado una notificación al cliente específico sobre esa clase de contenidos. Indicó que su cliente había implementado medidas correctivas y en aproximadamente 23 horas había realizado un bloqueo. Dicha empresa, manifestó que había realizado el bloqueo de las palabras asociadas a entidades financieras y, describió nuevamente⁸ las medidas correctivas que adoptaba (Medida Técnica - Ejecución de Acciones por parte de la Compañía - Palabras restringidas (Blackwords) y Medida Técnica - Detección de URL maliciosas).

CYCLELOGIC reiteró que uno de los mecanismos de prevención con los que contaba era la funcionalidad "Palabras restringidas". Señaló que, desde el punto de vista contractual, los contratos que **CYCLELOGIC** firmaba con sus clientes, establecían expresamente obligaciones claras y específicas respecto del contenido que se podía enviar, e incluían cláusulas de suspensión y terminación unilateral frente a cualquier incumplimiento de dichas obligaciones contractuales.

Por otra parte, **CYCLELOGIC** informó que la gran mayoría de los mensajes "indebidos" fueron enviados por un cliente que al ser detectado generó el bloqueo de las palabras prohibidas. Manifestó que le informó al cliente para que este creara un bloqueo "adicional". Señaló que el día de la creación del bloqueo correspondía a la última fecha notificada en la actuación administrativa, y que esto, explicaba la razón por la cual se corregía posteriormente esta situación.

Aunado lo anterior, dicha empresa señaló que el modelo de contrato de servicios de **CYCLELOGIC** ya incorporaba algunas cláusulas de suspensión y terminación unilateral de los servicios, las cuales operaban frente a cualquier incumplimiento de los clientes a las obligaciones pactadas, así:

"(a) Suspensión Unilateral"

6.1. Wavy puede, sin terminar el Contrato y sin ninguna responsabilidad ante el Contratante o cualquier Tercero, y además de cualquier otro derecho establecido en el presente Contrato, suspender inmediatamente parte o todos los Servicios o el vínculo entre el sistema de Wavy y el sistema del Contratante, si Wavy considera razonablemente necesario debido a cualquiera de las siguientes condiciones: (i) La obligación en cumplir cualquier orden, instrucción o solicitud de cualquier juez, Tribunal, Tribunal Administrativo, órgano gubernamental, órgano regulador, operadoras de telefonía y/o terceros que viabilizan los Servicios objeto del presente Contrato; (ii) El mantenimiento o reparación urgente del sistema de Wavy; (iii) La sospecha de Wavy de que el Contenido y/o uso de los Servicios puede violar las leyes aplicables, las normas de contenido, las directrices de buenas prácticas de mercado o los términos del Contrato; (iv) El uso no autorizado o fraudulento de los Servicios, o si el uso de los Servicios por el Contratante está causando o puede causar daños al sistema de Wavy o el sistema de las operadoras de telefonía

⁷ El protocolo SMPP, abreviación en inglés de Short Message Peer-to-Peer.

⁸ Acciones aportadas en el marco de la Actuación Administrativa, mediante el radicado 2020813661 del 12 de noviembre de 2020.

y/o o terceros que viabilizan los Servicios objeto del presente Contrato; (v) La alteración en el estándar de comportamiento de envío de mensajes del Contratante en desacuerdo con la estimativa prenegociada y/o que no sea coherente con el mercado, y/o negocio del Contratante o (vi) El incumplimiento del Contratante de cualquiera de sus obligaciones en los términos de este Contrato.”

(b) Terminación Unilateral

12.2. El presente Contrato podrá ser terminado en cualquier momento de forma unilateral por cualquiera de las Partes, en los siguientes casos: (...) "Si cualquiera de las Partes viola o incumple los términos y condiciones del presente Contrato y no subsana dicho incumplimiento dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción de la notificación enviada por la otra Parte a tal efecto" En este caso, uno de los efectos de la terminación del contrato por incumplimiento del cliente de la Compañía es la aplicación de la siguiente penalidad: "(...) Independientemente de cualquier otro recurso o multa establecida en el presente Contrato y sus anexos, las Partes estarán sujetas al pago de una multa equivalente al diez por ciento (10%) sobre la suma de los valores facturados en los tres (3) meses anteriores a la comunicación ante cualquier incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte establecidas en el Contrato y sus anexos. Lo anterior, se entenderá sin perjuicio de que la parte afectada pueda solicitar judicialmente un resarcimiento por los daños y perjuicios acarreados. Una misma conducta infractora de obligaciones establecidas en el Contrato y en los anexos podrá dar lugar a la aplicación simultánea de multas, según los términos establecidos en esta cláusula y los anexos respectivos. (...)"

A su vez, **CYCLELOGIC** aclaró que cada vez que obtenía un cliente nuevo, este agotaba un proceso denominado "onboarding", el cual se resume en las siguientes tres (3) etapas:

- "[b]ienvenida al cliente": aplicado para aquellas situaciones donde el "prospecto de cliente" después de las negociaciones iniciales con el equipo de ventas de **CYCLELOGIC** pasará a ser cliente oficial. Para ello, se registra un ticket en su plataforma, y requieren algunos datos como: i) información de la compañía del cliente, ii) país, iii) correo electrónico, iv) información de contacto y v) contrato firmado. Posteriormente, se envía la notificación al cliente con los pasos a seguir vía correo. **CYCLELOGIC** recibe el ticket, asigna a un analista y valida la información adjunta, y si toda la información está completa, se envía a aprobación del cliente, o en caso contrario, se solicita información complementaria. De esta forma, **CYCLELOGIC** resaltó que realiza las respectivas verificaciones con el fin de aprobar o no aprobar la creación de la cuenta para el uso de la plataforma. En caso de no cumplir con algún requerimiento, reglas contractuales u otra información, indica que el equipo comercial y/o financiero no aprueba la solicitud y deja notas adicionales para validar con el cliente.
- "[c]onfiguración de la cuenta", mencionó que una vez el cliente ha pasado por las revisiones y el proceso ha sido aprobado por cada responsable, **CYCLELOGIC** envía una segunda notificación indicando al cliente que la documentación fue aprobada y que se está trabajando en la configuración de la cuenta. En la plataforma de atención, el analista documenta la creación de la cuenta hasta que se concluyen las configuraciones correspondientes.
- "[e]ntrega de credenciales". Concluidas las dos (2) primeras etapas, se comparten las credenciales de cuenta y documentación al cliente para los primeros pasos de uso. Se le hace llegar vía correo electrónico la notificación de creación de cuenta, el usuario de acceso a la plataforma, los pasos para recuperar los accesos y la documentación técnica a que haya lugar.

Concluyó que los términos contractuales aplicables a los servicios de mensajería SMS prestados por **CYCLELOGIC** se adjuntaban, sin embargo, no allegó ningún documento dentro de la respuesta mencionada.

Adicionalmente, la asignataria manifestó que no tenía ni tiene ninguna relación legal o contractual y/o comercial con BANCOLOMBIA S.A. para el envío de mensajes de texto y confirmó que los eventos descritos fueron efectuados por "clientes de clientes de la Compañía" que, a su juicio, utilizaron de buena fe los códigos cortos asignados a **CYCLELOGIC**.

De otra parte, **CYCLELOGIC** relacionó la información de los clientes que enviaron mensajes a los usuarios finales, entre el 14 de abril y el 21 de agosto de 2020. Dicha empresa, manifestó que el 29 de agosto de 2020 había realizado el bloqueo de palabras prohibidas en su plataforma incluyendo palabras como "BANCOLOMBIA", y reiteró las acciones de bloqueo realizadas una vez conocida la actuación administrativa.

Mencionó que el "flujo de bloqueo de URL ocurrió una vez fue detectada por el algoritmo de Google SafeBrowsing", lo que impidió el envío posterior de la URL dentro de nuevos mensajes, y agregó que, para este caso, las URL enviadas a los destinatarios fueron detectadas al día siguiente y bloqueadas para que no fueran enviadas posteriormente. No obstante, **CYCLELOGIC** señaló que una vez el mensaje de texto había sido entregado al destinatario, no había sido posible bloquear las URL ya que estas no pertenecían a los dominios administrados por ellos y, por lo tanto, no ejercían ningún tipo de control sobre ellas.

Señaló que los ataques de "phishing" habían generado prioritizaciones internas en el planeamiento estratégico de **CYCLELOGIC** con el fin de adoptar medidas efectivas para evitar el envío de mensajería fraudulenta en diferentes países.

Resaltó que el objetivo de **CYCLELOGIC**, era tener el conocimiento de "cuándo ocurren", "detección temprana y actuar de forma más urgente, manteniendo al mismo tiempo el cumplimiento de nuestras políticas de protección de datos y de seguridad de la información" para generar una respuesta más rápida y contundente. Indicó que a raíz de estos incidentes se habían generado más de cinco (5) reuniones entre sus equipos de seguridad, soporte, cumplimiento, IT y aliados estratégicos y legal de la misma empresa, con el objeto de continuar avanzando con las detecciones y bloqueos de clientes, por lo que, solicitó terminar y dejar sin efecto el procedimiento de recuperación de códigos cortos en curso.

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"2, 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. 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 Relacionamento 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 USSD⁹ 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, 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 tecnológicos¹⁰ 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, 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

⁹ 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.

¹⁰ 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.

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 asignación¹¹.

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.**

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. Así, 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 **CYCLELOGIC** se encontraba utilizando los códigos cortos 893333, 87047, 87378 y 890456 de forma diferente a los usos para los cuales habían sido asignados, de conformidad con la información aportada para su asignación por parte de la Comisión.

En este sentido, dado que, conforme a la regulación vigente, el uso de los códigos cortos debe ser efectuado de acuerdo con su asignación -justificación y datos brindados en el trámite-, y que los asignatarios deben cumplir con las diferentes obligaciones establecidas en la regulación, so pena de recuperación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a verificar la asignación efectuada y el uso otorgado a estos recursos por parte de **CYCLELOGIC**, 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 25 de mayo de 2012, **CYCLELOGIC** le solicitó a la CRC, la asignación, entre otros, del código corto 87047, de la siguiente manera:

Tabla 1. Asignación código corto 87047

¹¹ 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. (...)"

Radicado	Código	Descripción	Justificación	Integrador tecnológico¹²
201271698	87047	La marca envía un SMS informativo a los clientes que hayan autorizado este servicio de mensajería que supone un valor agregado.	Permite a los clientes de cada compañía, recibir información correspondiente a la marca: <i>Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, confirmación de transacciones, etc.</i>	Cyclelogic Colombia

El 24 de junio de 2013, **CYCLELOGIC** le solicitó a la CRC, la asignación, entre otros, del código corto 87378, de la siguiente manera:

Tabla 2. Asignación código corto 87378

Radicado	Código	Descripción	Justificación	Integrador tecnológico¹³
201371930	87378	La marca envía un SMS informativo a los clientes que hayan autorizado este servicio de mensajería que supone un valor agregado	Permite a los clientes de cada compañía, recibir información correspondiente a la marca: <i>Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, confirmación de transacciones, etc.</i>	Cyclelogic Colombia

El 15 de enero de 2016, **CYCLELOGIC** le solicitó a la CRC, la asignación, entre otros, del código corto 893333, de la siguiente manera:

Tabla 3. Asignación código corto 893333

Radicado	Código	Descripción	Justificación	Integrador tecnológico¹⁴
201670033	893333	La marca envía un SMS informativo a los clientes que hayan autorizado este servicio de mensajería que supone un valor agregado.	Permite a los clientes de cada compañía, recibir información correspondiente a la marca: <i>Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, confirmación de transacciones, etc.</i>	Cyclelogic Colombia

El 20 de septiembre de 2017, **CYCLELOGIC** le solicitó a la CRC, la asignación, entre otros, del código corto 890456, de la siguiente manera:

Tabla 4. Asignación código corto 890456

¹² Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

¹³ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

¹⁴ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

Radicado	Código	Descripción	Justificación	Integrador tecnológico¹⁵
2017774207	890456	La marca envía un SMS informativo a los clientes que hayan autorizado este servicio de mensajería que supone un valor agregado.	Permite a los clientes de cada compañía, recibir información correspondiente a la marca: <i>Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, etc. Este Código debe ser doble vía.</i>	Cyclelogic Colombia

Revisadas las solicitudes mencionadas, mediante las resoluciones CRC 3672 de 2012, 4244 de 2013, 4856 de 2016 y 5228 de 2017, esta Comisión resolvió asignarle a **CYCLELOGIC** los códigos cortos objeto de la actuación administrativa que se analiza, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad "*Gratis para el Usuario*".

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 del recurso presentada por parte del interesado, es necesario señalar que los códigos cortos 87047, 87378 y 893333 fueron asignados a **CYCLELOGIC** para que la marca, esto es, para que la asignataria enviara un SMS informativo a sus clientes que hubieran autorizado estos servicios. Dichos mensajes se circunscribían a los siguientes temas "*Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, confirmación de transacciones*". De esta manera, solamente el cliente de CYCLELOGIC podía actuar como receptor de los mensajes de texto (SMS) que se enviaran por parte de esa misma empresa, a través de los códigos cortos asignados.

Por su parte, el código corto 890456 fue asignado a **CYCLELOGIC**, entendiendo que, a través de este, la marca, esto es, la asignataria enviaría SMS informativos a los clientes que hubieran autorizado estos servicios. Dichos mensajes se relacionarían con el "*Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas*", pero esta vez, bajo una configuración en "*Doble vía*". De esta manera, tanto el cliente de **CYCLELOGIC**¹⁶ como **CYCLELOGIC** podían actuar como emisores y/o receptores de los mensajes de texto (SMS) que se enviaran -entre ellos- a través de los códigos cortos asignados.

A diferencia de los códigos mencionados anteriormente, la CRC reitera que bajo el código 890456 los clientes de la marca **CYCLELOGIC** podían enviar y recibir mensajes de texto a dicha empresa.

Así las cosas, al revisar la estructura o cadena de uso de los códigos cortos objeto de discusión establecida por **CYCLELOGIC**, de acuerdo con las solicitudes e información brindada durante los trámites de asignación correspondientes, esta Comisión identifica los siguientes agentes:

- **Respecto de los códigos cortos 87047, 87378 y 893333:**

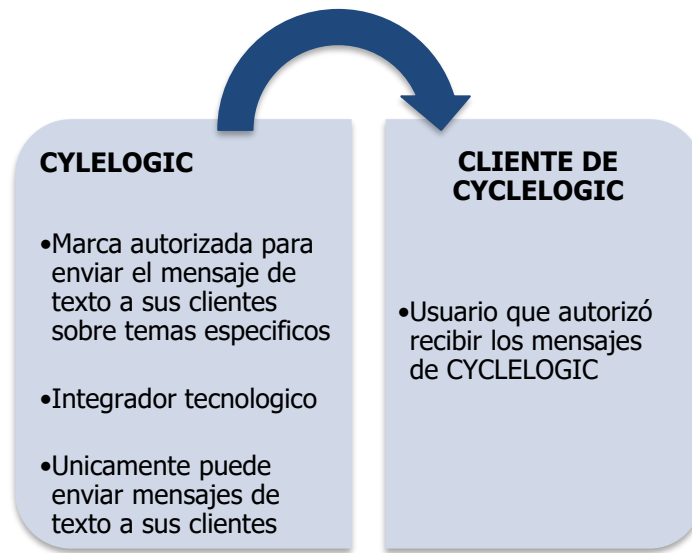
- i) **CYCLELOGIC**, como asignatario del código corto y emisor de los mensajes de texto.
- ii) Integrador tecnológico, que según lo informado por **CYCLELOGIC** sería la misma empresa asignataria.
- iii) PRSTM que provee la infraestructura de redes y servicios de soporte para el envío de mensajes de texto a través de la red móvil.
Persona natural o jurídica -cliente de **CYCLELOGIC** que puede recibir mensajes de texto por parte de dicha empresa únicamente relacionados con el servicio de "*Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, confirmación de transacciones*".

Dicha situación se muestra a continuación:

¹⁵ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

¹⁶ Cliente de la empresa **CYCLELOGIC**.

Figura 1. Estructura o agentes que intervienen según la solicitud y la asignación de los códigos cortos

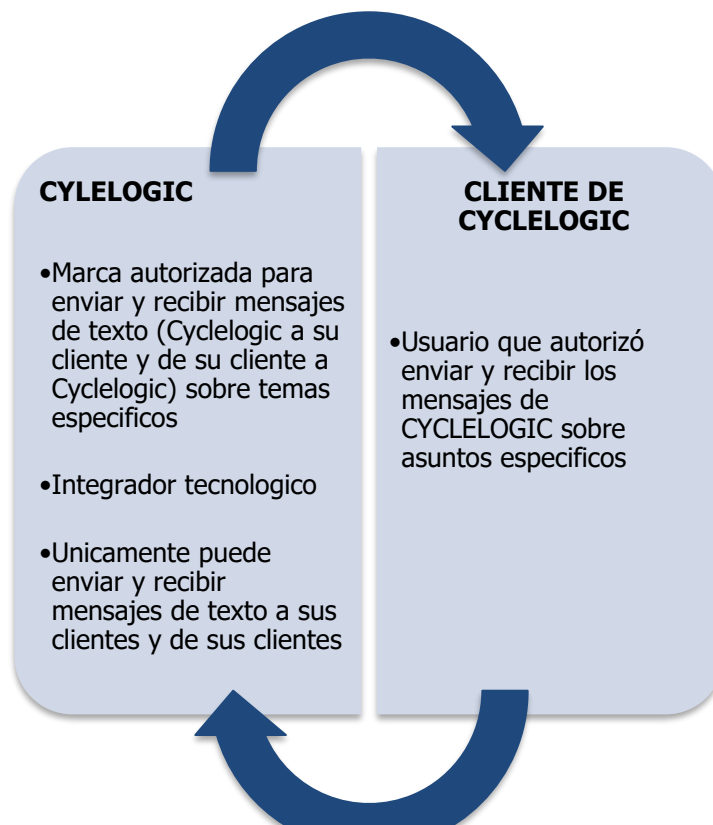


Fuente: Elaboración propia de la CRC

- **Respecto del código corto 890456:**

- CYCLELOGIC**, como asignatario del código corto, y emisor o receptor de los mensajes de texto.
- Integrador tecnológico, que según lo informado por **CYCLELOGIC** sería la misma empresa asignataria.
- PRSTM que provee la infraestructura de redes y servicios de soporte para el envío de mensajes de texto a través de la red móvil.
- Persona natural o jurídica -cliente de **CYCLELOGIC** que puede enviar y/o recibir mensajes de texto por parte de dicha empresa únicamente relacionados con el servicio de "Cobro, promoción, lanzamiento, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas".

Figura 2. Estructura o agentes que intervienen según la solicitud y la asignación del código corto **890456** efectuada a **CYCLELOGIC**



Fuente: Elaboración propia de la CRC

Tal como se observa, la justificación de la necesidad del recurso por parte de **CYCLELOGIC** y la consecuente asignación por parte de esta Comisión, se basó en lo siguiente:

- **Códigos 87047, 87378 y 893333:** la marca (CYCLELOGIC) realizará el envío de mensajes informativos a los clientes que hayan autorizado su envío, con el fin de que la persona natural o jurídica cliente de **CYCLELOGIC**, se le permita **recibir** información correspondiente a cobros, promociones, lanzamientos, saldos, créditos, cupo disponible, confirmación de citas, y confirmación de transacciones.
- **Código corto 890456:** la marca (CYCLELOGIC) podrá ser el emisor y receptor de mensajes informativos a los clientes que hayan autorizado su envío, con el fin de que la persona natural o jurídica cliente de **CYCLELOGIC**, se le permita **enviar y recibir** información correspondiente a cobros, promociones, lanzamientos, saldos, créditos, cupo disponible, y confirmación de citas.

Lo anterior, implicaba que cualquier persona que fuera cliente o tuviera una relación comercial con **CYCLELOGIC** podía, en el caso del código corto **890456** enviar y recibir información específica, y para los códigos cortos **87047, 87378 y 893333** solamente recibir mensajes de **CYCLELOGIC**, también con información específica. En ambos casos, se reitera, los mensajes de texto se debían enviar con determinados asuntos, de conformidad con la justificación y propósito presentados por **CYCLELOGIC** en el trámite de asignación a la CRC.

3.3.2. Uso de los códigos cortos efectuado por el asignatario

Para conocer el uso dado a los códigos cortos por parte del asignatario, esta Comisión considera pertinente traer a colación la información aportada por **CYCLELOGIC** en sus diferentes comunicaciones, en la que dicha empresa señaló lo siguiente:

- ❖ *"La Compañía utiliza su propia **plataforma de mensajería masiva** encontrada en <https://messaging.wavy.global/>:*
 - a. *Los clientes de la Compañía pueden realizar envíos de **SMS, WhatsApp, RCS a través de nuestras plataformas**. La Compañía cuenta **con varias formas** donde los clientes pueden realizar el envío de un mensaje: Website (<https://messaging.wavy.global/>), un API para envío de mensajería, conexiones SMPP, entre otras. Allí los clientes pueden utilizar estas formas de envío para que el sistema de la Compañía almacene y registre la información en bases de datos, realice filtros y entregue a un servicio de despacho e envío de mensajes al operador celular.*
 - b. *Cuando el prospecto de cliente después de las negociaciones iniciales con el equipo de ventas de la Compañía pasará a ser cliente, se registra un ticket en nuestra plataforma de atendimento, para ello se requiere la siguiente información por parte del cliente:*
 - *Información de la compañía*
 - *País*
 - *Correo electrónico*
 - *Información de contacto*
 - *Contrato firmado*
 - *Adjuntar documentación válida.*
- ❖ *Se envía la notificación al cliente con los próximos pasos vía correo. El equipo de N1 Customer Service de la Compañía recibe el ticket, asigna a un analista y valida la información adjunta. Si toda la información está completa se envía a aprobación del equipo comercial, en caso contrario se solicita información complementaria al cliente.*
- ❖ ***El equipo comercial de la Compañía debe aprobar o no aprobar la creación de la cuenta, si fuera aprobada el siguiente flujo pasa al equipo de Finanzas de la Compañía, el cual valida y analiza la documentación, si todo se encuentra bien aprobará la creación de cuenta.***
- ❖ *Los contratos que la Compañía ha firmado con sus clientes establecen expresamente obligaciones claras y específicas respecto del contenido que se puede enviar, y cláusulas de suspensión y terminación unilateral ante cualquier incumplimiento de dichas obligaciones contractuales.*

- ❖ *Una vez que ha pasado por las revisiones y el proceso haya sido aprobado por cada responsable, **se envía una segunda notificación indicando al cliente** que la documentación fue aprobada y se está trabajando en la configuración de la cuenta.*
- ❖ *Una vez concluido, **se comparten las credenciales de cuenta y documentación al cliente para los primeros pasos de uso.** Se hace llegar al cliente vía correo electrónico la notificación de creación de cuenta, el usuario de acceso a la plataforma, pasos para recuperar los accesos y documentación técnica.*
- ❖ *Wavy puede, sin terminar el Contrato y sin ninguna responsabilidad ante el Contratante o cualquier Tercero, y además de cualquier otro derecho establecido en el presente Contrato, suspender inmediatamente parte o todos los Servicios o el vínculo entre el sistema de Wavy y el sistema del Contratante, si Wavy considera razonablemente necesario debido a cualquiera de las siguientes condiciones: (...) (iii) **La sospecha de Wavy de que el Contenido y/o uso de los Servicios puede violar las leyes aplicables, las normas de contenido, las directrices de buenas prácticas de mercado o los términos del Contrato;** (iv) El uso no autorizado o fraudulento de los Servicios, o si el uso de los Servicios por el Contratante está causando o puede causar daños al sistema de Wavy o el sistema de las operadoras de telefonía y/o terceros que viabilizan los Servicios objeto del presente Contrato;*
- ❖ *"(...) Independientemente de cualquier otro recurso o multa establecida en el presente Contrato y sus anexos, **las Partes estarán sujetas al pago de una multa equivalente al diez por ciento (10%) sobre la suma de los valores facturados en los tres (3) meses anteriores a la comunicación ante cualquier incumplimiento de las obligaciones de la otra Parte establecidas en el Contrato y sus anexos.** Lo anterior, se entenderá sin perjuicio de que la parte afectada pueda solicitar judicialmente un resarcimiento por los daños y perjuicios acarreados. Una misma conducta infractora de obligaciones establecidas en el Contrato y en los anexos podrá dar lugar a la aplicación simultánea de multas, según los términos establecidos en esta cláusula y los anexos respectivos. (...)"*
- ❖ *Actualmente no existe ninguna relación contractual y/o comercial entre CYCLELOGIC COLOMBIA SAS y BANCOLOMBIA para el envío de mensajes de texto. Los eventos anteriormente descritos fueron efectuados por clientes de clientes de la Compañía. Estos últimos utilizaron de buena fe nuestros códigos cortos.*
- ❖ *El día 29 de agosto del 2020 se realizó el bloqueo de palabras prohibidas a este cliente incluyendo palabras como BANCOLOMBIA, y corrigiendo así contenido de dicho cliente con esa palabra específica.*
- ❖ *Nuestro objetivo es tener el conocimiento de cuándo ocurren, detección temprana y actuar de forma más urgente, manteniendo al mismo tiempo el cumplimiento de nuestras políticas de protección de datos y de seguridad de la información para generar una respuesta más rápida y contundente." (Destacado fuera de texto).*

De lo mencionado por **CYCLELOGIC** es claro que, a través de su plataforma –usando las diferentes formas dispuestas para ello-, cualquier persona puede enviar mensajes de texto a otras, esto es, a cualquier usuario de telefonía móvil. La única información que verifica la asignataria para que un agente use su plataforma es que exista.

De esta manera, la asignataria permite que la persona natural o jurídica envíe mensajes de texto no sólo a **CYCLELOGIC** sino a cualquier usuario del servicio de telefonía. Es importante resaltar que a través del código 890456, la bidireccionalidad estaba dada entre **CYCLELOGIC** y sus clientes, y respecto de los códigos 87047,87378 y 893333 no existía ninguna bidireccionalidad o doble vía, lo que significa, que solo la marca **CYCLELOGIC** podía enviar mensajes a sus clientes. A pesar de lo anterior, dicha empresa permite que sus clientes, esto es, cualquier marca envíe mensajes a cualquier usuario de la red móvil.

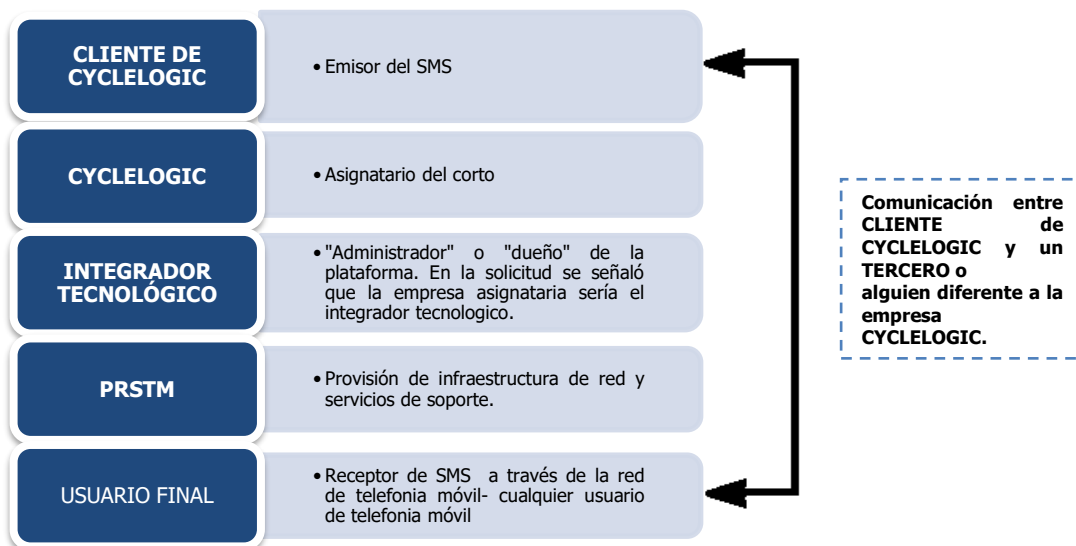
Aunado a lo anterior, **CYCLELOGIC** señaló expresamente que BANCOLOMBIA S.A. no era su cliente. Si lo hubiera sido, esa entidad financiera solo podría enviar mensajes de texto a **CYCLELOGIC** haciendo uso del código corto 890456 o podía recibir mensajes de esa empresa a través del mismo código o de los códigos 87047,87378 y 893333.

De esta manera, para la CRC es evidente que, bajo el esquema descrito, los clientes de **CYCLELOGIC** –pueden ingresar cualquier número celular para, posteriormente, enviar mensajes de texto –SMS. Circunstancia que no estaba permitida a través de los códigos asignados, ya se mencionó que los clientes de la asignataria solo podían enviarle mensajes a esa misma empresa (cuando se usaba el código de doble vía).

De las pruebas aportadas, una vez el cliente de **CYCLELOGIC** 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 o usuarios de la empresa asignataria de los códigos cortos no sólo envían mensajes de texto a **CYCLELOGIC** sino a otros usuarios o terceros, desvirtuándose- de inmediato- la creación o el establecimiento del canal de comunicación entre la empresa "**CYCLELOGIC**"¹⁷ y sus clientes", que surgía con el código de doble vía.

En relación con los códigos de una sola vía - 87047,87378 y 893333-, la CRC que en ningún momento autorizaban a los clientes de **CYCLELOGIC** a hacer envíos de mensajes de texto. El único autorizado a través del acto administrativo de asignación para hacer el envío de mensajes de texto era **CYCLELOGIC**. Sin embargo, al revisar la estructura tecnológica presentada, es evidente que cualquier persona o agente puede enviar mensajes de texto.

En la estructura que -a la fecha- describe o plantea la asignataria de los códigos cortos, existe un nuevo agente o un agente adicional a los considerados al momento de la solicitud y asignación correspondiente. Dicho agente, se reitera, es el tercero o la persona que no tiene relación legal o comercial con el asignatario del recurso. Circunstancia que difiere abiertamente de lo planteado en la asignación correspondiente, como se ilustra a continuación:



Fuente: Elaboración propia de la CRC

En todo caso es importante resaltar que, de acuerdo con la descripción efectuada, los clientes del **CYCLELOGIC** 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 persona, "sin validar si es un usuario de la marca (**CYCLELOGIC**)", esto es, si el tercero se quiere comunicar con **CYCLELOGIC**.

Si bien, **CYCLELOGIC** señaló que había establecido diferentes controles para minimizar el envío de contenido "prohibido", e implementado diferentes acciones de mejora para el envío de mensajes de texto a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, lo cierto es que dichos controles no tienen la potencialidad de adecuar el servicio prestado al informado por **CYCLELOGIC** en el trámite de asignación, de manera que dichos códigos cortos no cumplen con la finalidad o el uso para el cual fue asignado.

¹⁷ Tal como lo mencionó la empresa CYCLELOGIC en la solicitud de asignación.

Adicionalmente, si bien **CYCLELOGIC** incluye en sus términos y condiciones¹⁸ una limitación de responsabilidad en caso de que sus clientes envíen mensajes de texto con contenido "*prohibido*" a terceros, así como las consecuencias que podrían generarse de presentarse dicha situación, 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.

Por el contrario, tal como consta en todas las comunicaciones a lo largo del presente acto administrativo, las cuales entre otras, describen la plataforma, es evidente que no existe una comunicación "exclusiva" entre la empresa "**CYCLELOGIC**" y sus clientes, así como, ningún control respecto a la verificación legal o contractual entre quien envía el mensaje y quien lo recibe, en virtud de la justificación informada por **CYCLELOGIC** al momento de la asignación del recurso numérico, y, por lo tanto, para la CRC no se está garantizando el cumplimiento de la finalidad para la cual se solicitaron los códigos cortos.

En este orden de ideas, la CRC reitera que **CYCLELOGIC**, está permitiendo que cualquier persona natural o jurídica-cliente que utilice su plataforma, envíe mensajes a cualquier número de celular o abonado móvil. Lo anterior, dado que el cliente puede ingresar cualquier base de datos o número celular para enviar mensajes de texto a través de los códigos cortos asignados y así, realizar el envío de cualquier contenido sin ningún tipo de control. Adicional a ello, la asignataria en ningún momento revisa la existencia de la relación legal o comercial entre sus clientes- y sus usuarios finales.

De esta manera, es evidente que el esquema dispuesto por **CYCLELOGIC** e informado a lo largo de la actuación administrativa, no cumple con la justificación enunciada al momento de la solicitud de asignación de los códigos cortos y, por lo tanto, con la finalidad para la cual fueron asignados estos códigos.

En este sentido, dado que el uso del recurso asignado por parte de **CYCLELOGIC** es diferente al de su justificación y, en consecuencia, al de su asignación, se ha configurado la causal de recuperación prevista en la regulación vigente y referida a "*Cuando los códigos cortos presentan un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*"¹⁹.

Ser un PCA o Integrador Tecnológico, el cual provee la plataforma, entre su cliente y el PRSTM 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.

De esta forma, para la CRC está acreditado que **CYCLELOGIC** no cumple con el uso del recurso asignado como lo reconoce en sus mismos escritos. Así mismo, aún con los ajustes que dicha empresa afirma haber realizado 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.

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 vigente²⁰.

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. Respecto de asuntos de conocimiento de otras Entidades del Estado

¹⁸ Radicado 2020814824 del 09 de diciembre de 2020: "*(a) Suspensión Unilateral y (b) Terminación Unilateral*".

¹⁹ Entre otras, relacionadas con el "*no cumplimiento de las obligaciones en cabeza de los asignatarios*".

²⁰ Entre otras, Resolución CRC 5050 de 2016.

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 mencionada 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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA remitirá la presente resolución, así como el Expediente Administrativo No 4000-39-2-2-1 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 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, **CYCLELOGIC** 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 cuatro (4) códigos cortos para la Provisión de Contenidos y Aplicaciones a través de SMS/USSD que habían sido asignados a **CYCLELOGIC COLOMBIA S.A.S.:** 893333, 87047, 87378 y 890456.

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.

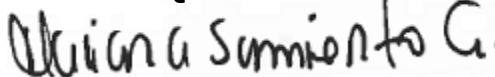
ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

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

ARTÍCULO 5. Notificar por medios electrónicos la presente Resolución al representante legal **CYCLELOGIC COLOMBIA 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 **9 días del mes de septiembre de 2021**

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes