



RESOLUCIÓN No. **7251** DE 2023

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones asignado a **VIRGIN MOBILE 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, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante radicado 2022819618 del 19 de diciembre de 2022, una usuaria del servicio de comunicaciones le informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones –CRC– sobre el presunto uso indebido del código corto 893190, ya que a través de este había recibido el siguiente mensaje de texto el 22 de septiembre del mismo año, sobre las 2:53 pm y 9:53 pm: *"Estimado usuario, se ha detectado un intento de pago por el valor de 1,000,000. Para cancelar la operación, acceda al siguiente link <https://bancolombia.site/>".* Dicha usuaria allegó una imagen en la que se enunciaba el código corto 893190.

Analizada la información aportada por la usuaria, la CRC identificó que el código corto mencionado había sido asignado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** mediante la Resolución CRC 5125 del 2017, bajo la modalidad *"Gratuito para el Usuario"*. Esta asignación se sustentó en la solicitud presentada bajo el radicado 2017722169 de 2017, la cual contiene la descripción y justificación para el cual iba a ser utilizado el recurso de identificación.

Adicionalmente, a través de la comunicación con radicado 2023500734 del 18 de enero de 2023, esta Comisión, a través de la Coordinación de Relacionamento con Agentes, inició una actuación administrativa para recuperar el código corto mencionado, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los numerales en cita disponen lo siguiente: *"6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"* y *"6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)".*

Dicho acto administrativo fue comunicado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, a través de correo electrónico del 19 de enero de 2023, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando a los recursos de identificación asignados.

Mediante radicado 2022801949 del 6 de febrero de 2023, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, dio respuesta al inicio de la actuación administrativa.

El 6 de julio de 2023, mediante comunicación con radicado 2023514521, la CRC solicitó a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, información adicional sobre la actuación administrativa. Este oficio fue comunicado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, a través de correo electrónico de la misma fecha de expedición, sin embargo, la empresa mencionada no allegó respuesta a esa solicitud de información adicional.

2. PRONUNCIAMIENTOS DE VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.

2.1. Radicado 2023800320 del 10 de enero de 2023

En esta comunicación, que obra en el expediente, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** señala que el código corto 893910 se utiliza exclusivamente para la provisión gratuita para el usuario, de contenido y relacionamiento a través de SMS de "VIRGIN" con sus usuarios, es decir, para el envío de diferentes notificaciones en el contexto de las interacciones de los usuarios con la compañía.

Adicionalmente, indica que ese código corto se encuentra implementado en la plataforma de AWS de "VIRGIN", la cual se encarga a partir de APIs configuradas previamente en los servidores, de realizar las diferentes consultas a las bases de datos de la empresa, teniendo en cuenta la palabra que el usuario envíe o las campañas publicitarias que se estén realizando, para así mismo enviar la información correspondiente al usuario.

Manifiesta **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** que dichas APIs se encuentran encriptadas y cuentan con las medidas de seguridad correspondientes tales como llaves de autenticación especiales, esto con el fin no solo de cumplir con los criterios de uso eficiente que se establecen en la regulación para los asignatarios de recursos de identificación, sino también con el ánimo de evitar la generación de incidentes que puedan afectar la comunicación con sus usuarios y así mismo poner en riesgo su información personal, no obstante, dicha sociedad resalta que los sistemas informáticos no son infalibles.

De otra parte, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** precisa que actualmente no tiene ninguna relación comercial ni contractual para el envío de SMS o notificaciones a los usuarios de Bancolombia S.A. No obstante precisa que este tipo de entidades financieras cuentan a su vez con diferentes Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) quienes se encargan de enviar las notificaciones a sus usuarios y así mismo menciona que esos sujetos –los PCA– son los agentes que, de conformidad con la regulación expedida por la CRC, son los responsables directos por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones, los cuales pueden o no estar directamente conectados con los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones sobre los cuales prestan sus servicios, razón por la cual señala que esa sociedad no envía este tipo de mensajes con contenido bancario de forma directa. Reitera que una vez revisadas las bases de datos de la compañía, no se tiene ningún registro de envío del mensaje señalado por la "usuaria del servicio" que presentó la queja.

En este contexto, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** afirma que con ocasión a lo manifestado por la "usuaria" mencionada, pudo identificar una posible casuística, que permitió hacer una verificación integral y de esta forma realizar un análisis completo para cerrar cualquier brecha que pueda ser utilizada de forma mal intencionada por terceros a su infraestructura de envío de mensajes de texto, a fin de garantizar que no existan puertas que permitan que terceros envíen mensajes de texto, simulando el código corto de "VIRGIN". Señala que –en todo caso– este tipo de "Ciberdelitos" son cada vez más frecuentes y dinámicos, debido a que quienes pretenden beneficiarse de ellos, están continuamente desarrollando nuevas modalidades de engaño; es tal así, que en la actualidad se suplantán paginas bancarias, estatales y en general, páginas de cualquier tipo de entidad reconocida.

Por último, frente a la copia de la autorización brindada por la "usuaria" para recibir mensajes con contenido comercial y publicitario, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** informa que la señora que presentó la queja no ostenta la calidad de usuaria de ninguno de los servicios provistos por VIRGIN ni tiene ningún tipo de relación jurídica o contractual con esta persona, por lo que reitera, que desde

sus sistemas informáticos no ha realizado el envío de ninguna comunicación a través de mensaje de texto.

De acuerdo con lo expuesto, señala que no existe de parte de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, ningún incumplimiento de los criterios de uso eficiente de los códigos cortos ni la configuración de alguna de las causales de recuperación descritas en el artículo 6.4.3.2, de la Resolución CRC 5050 de 2016, que amerite adelantar el procedimiento de recuperación correspondiente.

2.2. Radicado 2023801949 del 6 de febrero de 2023

Mediante comunicación 2023801949 del 6 de febrero de 2023, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** se pronunció sobre la actuación administrativa de recuperación. En dicha comunicación, la referida empresa agrupa sus argumentos, como se indican a continuación:

2.2.1 NATURALEZA DEL OFICIO No. 2023500734 DEL 18 DE ENERO DE 2023

La sociedad mencionada manifiesta que analizado el contenido del oficio CRC 2023500734 de 2023 –comunicación de inicio de la actuación administrativa–, se trata de la apertura de un procedimiento administrativo sancionatorio, pero que aun cuando observa que esta Comisión adelantó una actuación preliminar, no observa las conclusiones del análisis efectuado sobre dicha actuación, lo que permite determinar la existencia de mérito suficiente para incoar un procedimiento administrativo útil.

Agrega que no se identifican con claridad los fundamentos fácticos y jurídicos de una presunta falta imputada, dado que la solicitud de inicio la efectuó una persona que no es ni siquiera usuaria del servicio de telecomunicaciones provisto por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** ni de sus destinatarios de SMS. De igual manera, resalta que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** no tiene ningún vínculo con Bancolombia S.A. diferente a contar con productos financieros como usuario bancario.

Además, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** considera que la presente actuación es un procedimiento sancionatorio, porque la recuperación del código objeto de la "investigación" no sucede como consecuencia de su no utilización, sino por uso inadecuado, ineficiente o diferente del que fue asignado o se haya enviado a terceros que no lo hayan autorizado expresamente. Adicionalmente refiere que no se dio cumplimiento a la notificación personal consagrada en la Ley, si efectivamente se trata de un pliego de cargos y finalmente señala que no fue indicado el número de ninguna actuación administrativa.

2.2.2 ARGUMENTOS DE DEFENSA

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. alega que "*en materia de Derecho Administrativo sancionatorio y a diferencia de los procesos adversariales, es la Administración tiene la carga de la prueba frente a la presunción de inocencia del administrado y debe actuar con lealtad, veracidad y probidad probatoria*", por lo cual, considera que "*presumir como ciertos los hechos, sin que estos no estén debidamente probados, significa resolver de antemano o tener una cosa como cierta sin que esté probada*".

Le llama la atención a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** que esta Comisión haya incorporado en el acervo probatorio la Resolución CRC 5125 de 2017, mediante la cual le fueron asignados 18 códigos cortos y no se haya incorporado la Resolución CRC 5520 de 2018, mediante la cual se recuperaron 17 de los 18 códigos cortos asignados, por lo que actualmente solo tiene asignado un código corto para la atención de sus usuarios y solicita analizar el acervo probatorio en razón de los principios que orientan la actividad probatoria.

2.2.3 SOBRE LOS SUPUESTOS DE HECHO DE LA DENUNCIA

Para **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, la usuaria que presentó la queja que dio lugar al inicio de la actuación administrativa, no aporta ninguna prueba solida que permita imputarle la utilización inadecuada del código corto objeto de la actuación, ni que muestre que la compañía no ha hecho un uso eficiente del mismo. Para la sociedad, la única prueba es que en el móvil de la usuaria aparece un mensaje proveniente de ese código corto, situación que no es imputable a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**

Aunado a lo anterior, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** manifiesta que existen vulnerabilidades e incidentes de seguridad digital de las cuales no se escapa absolutamente nadie, incluyendo la usuaria en comento, por cuanto no hay seguridad al 100%. Acto seguido menciona como ejemplo, los ataques informáticos al "*INVIMA, FISCALÍA, COLSANITAS y EPM*".

Adicionalmente, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** arguye que en relación con los SMS y estafas presentadas a través de estos, son múltiples los llamados a los consumidores y personas por parte de las autoridades bancarias, de las organizaciones de protección de datos y de los organismos reguladores sobre el particular. Afirma que "*absolutamente TODOS hemos sido destinatarios de mensajes de phishing, smishing y SMS spoofing*" y frente a esto "*no siempre es culpable la compañía propietaria del código corto*".

Para **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** "*la solución no es castigar al dueño del código corto*" (sic), y enlista unas publicaciones de reguladores, portales especializados y entidades financieras como ejemplo de alertas para los consumidores respecto a las estafas, virus y robo de información por mensajes de texto, para concluir que el mismo Banco de la usuaria la ha alertado sobre este tipo de mensajes, según una publicación que aparece en la página web de dicha entidad bancaria.

Aduce además que "*lo peor es que la señora Villalobos haya desgastado a VIRGIN MOBILE, quien amable y cumplidamente atendió su solicitud, no obstante que no es ni ha sido una usuaria de nuestros servicios, al aparato judicial y a la misma CRC, pretendiendo unas acciones y la imposición de unas penalidades (Si, la recuperación de un código corto por mala utilización o utilización fraudulenta es una pena o castigo como consecuencia de una conducta en contra de las obligaciones adquiridas por su otorgamiento) frente a las cuales solo con su actuar como usuaria financiera responsable podía haberles puesto coto*" (Sic).

Finalmente, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** argumenta que lo que debió hacer la usuaria es lo que cualquier persona medianamente informada hubiese hecho, esto es, no debió hacer "clic" en ningún enlace y contrario *sensu* debió haberse comunicado con la compañía y no aceptar como cierta, la información del mensaje de texto o bien hubiera puesto la denuncia ante las autoridades penales para su investigación y penalización correspondiente.

2.2.4 ACCIONES ADELANTADAS POR VIRGIN MOBILE

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. refiere que desde la petición misma y la información suministrada por la quejosa, ha efectuado una "*verificación integral y un análisis completo tendiente a cerrar cualquier brecha que pueda ser utilizada de forma mal intencionada por terceros a su infraestructura de envío de mensajes de texto, a fin de garantizar que no existan puertas que permitan que, de forma malintencionada, terceros envíen mensajes de texto, simulando el código corto de VIRGIN, pero sin resultados evidentes que les permitan sugerir violación a nuestra infraestructura o incidentes de seguridad*". (Sic)

Reitera que este tipo de ciberdelitos son cada vez más frecuentes y dinámicos debido a las nuevas modalidades de engaño, por lo que en la actualidad suplantando páginas bancarias, estatales y cualquier entidad reconocida.

2.2.5. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS Y DOCTRINA SOBRE RECUPERACION DE CODIGOS CORTOS POR PARTE DE LA CRC

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. considera que en ningún momento de las pruebas recaudadas y obrantes en la actuación adelantada, se evidencia negligencia o incumplimiento de los criterios de uso eficiente de los códigos cortos o la presunta configuración de algunas de las causales objeto de recuperación descritas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución 5050 de 2016.

2.2.6. GRAVE PERJUICIO CAUSADO

Para **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** la recuperación del código corto 893190, además de no estar soportado legítimamente en ninguna de las causales solicitadas por la quejosa, causaría enormes perjuicios por cuanto es el único código asignado para la provisión gratuita de contenido y relacionamiento a través de SMS de VIRGIN con sus usuarios, es decir, se utiliza exclusivamente para el envío de diferentes notificaciones en el contexto de las interacciones de los usuarios con la compañía.

Agrega que dicho código corto se encuentra implementado en la plataforma de AWS de VIRGIN, la cual se encarga a partir de APIs configuradas previamente en los servidores, de realizar las diferentes consultas a las bases de datos de la empresa, teniendo en cuenta la palabra que el usuario envíe o las campañas publicitarias que se estén realizando, para así mismo enviar la información correspondiente al usuario. Agrega que la *"recuperación o despojo del Código, como sanción, produciría toda una debacle de proporciones casi catastróficas para VIRGIN MOBILE por cuanto se quedaría sin medio de comunicación de relacionamiento con los usuarios de sus servicios y ameritaría una nueva solicitud a la CRC para la asignación de uno nuevo, con las contingencias propias de su configuración, parametrización y usabilidad en los sistemas de VIRGIN MOBILE."* (Sic)

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. no aportó pruebas para sustentar sus afirmaciones y se limitó a solicitar la incorporación de la Resolución CRC 5520 de 2018 *"Por la cual se recuperan códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USDD a la empresa VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S."*

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

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

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de *"[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-"*. A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de *"[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico"*.

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, establece que la CRC *"deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos"*.

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC. **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 estos 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.

3.2. MATERIALIZACIÓN DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Debe señalarse que el artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, la CRC, puede recuperar los códigos cortos para SMS y USSD asignados, si se configura una de las causales que se citan a continuación:

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

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

(...)

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

Así las cosas, como se anotó en los antecedentes, esta actuación se inició porque en diciembre de 2022 una usuaria del servicio de telecomunicaciones le informó a la CRC el presunto uso indebido del código corto 893190, dado que a través de este había recibido en septiembre de 2022, un mensaje que la alertaba de un intento de pago y la invitaba a acceder a un enlace de BANCOLOMBIA S.A. Dicha usuaria allegó una imagen en la que se enunciaba el código corto 893190.

A partir de lo anterior, se reitera que la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto del código corto **893190** asignado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** mediante la Resolución CRC 5125 del 2017, bajo la modalidad "*Gratuito para el Usuario*". De esta manera, corresponde a la Comisión verificar la efectiva configuración de estas, lo cual se analizará a continuación:

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

Dado que una de las causales por las cuales se inició la actuación administrativa es la establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue asignado el recurso de identificación y el uso dado al mismo por parte de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**

De esta manera, la CRC procedió a verificar que mediante radicado 2017722169 del 29 de marzo de 2017, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, a través de la solicitud de asignación del código corto 893190, manifestó que dicho recurso de identificación se utilizaría para "*enviar SMS a otros operadores con la información del estado de su portabilidad*". Adicionalmente, indicó como justificación la siguiente "*Asegurar que la portabilidad se mantenga en los niveles exigidos por la Regulación*", como se relaciona a continuación:

RADICADO	CÓDIGO CORTO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
20177222169	893190	Gratuito para el usuario	"Rango de nueve números (893190-893198) para enviar SMS a otros operadores con la información del	"Asegurar que la portabilidad se mantenga en los niveles exigidos por la Regulación"

			<i>estado de su portabilidad</i>	
--	--	--	----------------------------------	--

Tabla 1. Construida a partir de la información del radicado 2017722169

Teniendo en cuenta lo informado por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** en su solicitud de asignación, mediante Resolución CRC 5125 de 2017¹, la CRC le asignó, entre otros, el código corto 893190, para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD bajo la modalidad de "*Gratuito para el usuario*" para que fuera utilizado para "*enviar SMS a otros operadores con la información del estado de su portabilidad*". Sobre esta información, para la CRC es preciso resaltar, por un lado, la calidad en la que actúa **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** y las obligaciones a su cargo y, por otro lado, el uso específico para el cual le fue asignado el código corto 893190.

En primer lugar, debe señalarse que, conforme a la regulación vigente, la CRC procedió a asignarle a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** el código corto objeto de la actuación administrativa en su calidad de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA). Lo anterior, por cuanto los PRST solo pueden ser asignatarios de códigos cortos en su condición de PCA. Así pues, como asignatario de un recurso de identificación esa empresa debe cumplir con las obligaciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, para el efecto.

De esta manera, como PCA, y según la definición establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** es el agente responsable "*directo[s] por la producción, generación y/o consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones. Estos actores pueden o no estar directamente conectados con el o los PRST sobre los cuales prestan sus servicios. Quedan comprendidos bajo esta definición todos aquellos actores que presten sus funciones como productores, generadores o agregadores de contenido.*" (Destacado fuera de texto).

En este contexto, la CRC autorizó que el código corto 893190 fuera utilizado para enviar SMS con **información del estado de su portabilidad**, lo cual, implica que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** en su condición de PCA es el responsable por la producción, generación y/o consolidación de contenidos o aplicaciones, según corresponda.

Ahora bien, es de recordar que la asignación efectuada por la Comisión fue específica para que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** enviara SMS con la información del estado de las portabilidades, de ahí que sea claro que a través del código corto 893190, únicamente se podían enviar mensajes de texto sobre este asunto (estado de las portabilidades que se surtieran). Entender lo contrario, esto es, que la autorización otorgada por la CRC a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** le permite el envío de cualquier tipo de mensaje de texto desnaturalizaría los requisitos regulatorios "*justificación o propósito*" para la asignación de este recurso de identificación, así como la asignación² propiamente dicha.

A partir de lo expuesto, para la CRC es claro que autorizó el uso del código corto 893190 de la siguiente forma: (i) Considerando a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** en su condición de PCA y (ii) Que dicho recurso iba a ser usado sólo para enviar SMS a otros operadores con la información del estado de su portabilidad.

Contrario sensu, de la comunicación que dio origen a la presente actuación administrativa, así como de las manifestaciones de la asignataria, esta Comisión pudo evidenciar que el código corto 893190 está siendo usado para enviar mensajes a los usuarios con información de notificaciones diferentes al estado de las portabilidades, uso que dista de aquel para el cual fue asignado.

Así las cosas, la configuración de la causal de recuperación que se analiza tiene asidero cuando la propia asignataria mediante el radicado 2022801949 del 6 de febrero de 2023, y su comunicación de enero del mismo año manifiesta expresamente que: "*(...) la recuperación o despojo del Código, como sanción, produciría toda una debacle de ingentes perjuicios por cuanto es el único Código asignado para la provisión gratuita de contenido y relacionamiento a través de SMS de*

¹ "*Por la cual se asignan cincuenta y tres (53) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A.*"

² ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. 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.

VIRGIN con sus usuarios, es decir, se utiliza exclusivamente para el envío de diferentes notificaciones en el contexto de las interacciones de los usuarios con la compañía.

*Agrega que dicho código corto se encuentra implementado en la plataforma de AWS de VIRGIN, la cual se encarga a partir de APIs configuradas previamente en los servidores, de realizar las diferentes consultas a las bases de datos de la empresa, **teniendo en cuenta la palabra que el usuario envíe o las campañas publicitarias que se estén realizando, para así mismo enviar la información correspondiente al usuario***".³ (Destacado fuera de texto)

Por lo anterior, para la CRC no hay duda de que está configurada la causal de recuperación objeto de la actuación administrativa que permite la recuperación del código corto, por lo que procederá con su recuperación.

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

Aun cuando ya se evidenció la configuración de una causal de recuperación del código corto, la CRC encuentra pertinente analizar la configuración de la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Para verificar la configuración de la causal mencionada, es necesario validar que a través del código corto 893190 se envían mensajes a nombre de un tercero y que este tercero -a nombre del cual se envían los mensajes de texto- no haya autorizado expresamente su envío o su contenido.

Así las cosas, la CRC procedió analizar la información que obra en el expediente, específicamente la comunicación de **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** radicada bajo el numero 2022801949 del 6 de febrero de 2023, y pudo establecer que la asignataria de manera expresa manifiesta que "*no tiene ningún vínculo con Bancolombia disiento a productos financieros como usuario bancario*"(SIC). No obstante, la quejosa aporta un mensaje de texto que refiere a esa entidad financiera.

De esta manera, no hay duda de la configuración de esta causal teniendo en cuenta que según lo afirmado por la propia asignataria, no tiene vínculo con Bancolombia S.A., por lo que no era viable que a través del precitado código corto se enviarán mensajes de texto a nombre de dicha entidad bancaria. En síntesis, Bancolombia S.A. es el tercero, ya que el código corto fue asignado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**

Si bien es cierto en el expediente no obra escrito de Bancolombia S.A. que permita corroborar la información antes señalada, también lo es, que para la CRC resulta innecesaria solicitar la confirmación de esta, toda vez que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** expresó de manera manifiesta que no enviaba mensajes a su nombre, y en el expediente obra un mensaje que refiere a esa entidad financiera.

Si bien **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S** manifiesta que no envió el mensaje puesto de presente por la usuaria, tampoco aportó prueba alguna de sus afirmaciones. Por el contrario, en el expediente obran imágenes con el mensaje que recibió a las 9:53 p.m. proveniente del código corto 893190 y que indica: "*Estimado usurario, se ha detectado un intento de pago por valor de 1,000,000. Para cancelar operación, acceda al siguiente link: <https://bancolombia.site/>*"

Por todo lo anterior, esta Comisión encuentra configurada la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, de tal suerte que corresponde proceder con la recuperación del código objeto de discusión.

3.3. DE LOS DEMÁS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. EN EL TRÁMITE ADELANTADO

Tal como se ha mencionado, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** presentó argumentos adicionales, los cuales se agrupan en cinco (5) aspectos que serán analizados a continuación:

3.3.1 Naturaleza del oficio No. 2023500734 del 18 de enero de 2023

³ Página 11 del Radicado 2022801949 del 6 de febrero de 2023

Como quiera que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** considera que la presente actuación es un procedimiento sancionatorio, porque la recuperación del código objeto de la investigación no sucede como consecuencia de su no utilización, sino por uso inadecuado, ineficiente o diferente del que fue asignado o se haya enviado a terceros que no lo hayan autorizado expresamente, es pertinente aclarar que la naturaleza, características y finalidad de las actuaciones de recuperación de los recursos de identificación, en este caso de códigos cortos, de ninguna manera permiten concluir, como equivocadamente afirma la asignataria, que se trata de un procedimiento de carácter sancionatorio. En efecto, la recuperación de recursos de identificación corresponde, naturalmente, a una materialización de la función de administrar los recursos de identificación consagrada en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, ello debido a que aquellos son recursos escasos indispensables para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

En este contexto, es necesario recordar lo establecido en el artículo 2.2.12.1.2.5 del Decreto 1078 de 2015, disposición que define la naturaleza de la numeración y establece que "**la asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos**", regla a partir de la cual se deduce lo señalado en el segundo inciso del mismo artículo cuando afirma que "*los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones*", prohibición desarrollada en el artículo 6.1.1.6.2.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que ordena que "los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización". Por su parte, las actuaciones administrativas de derecho administrativo sancionatorio están caracterizadas porque sus principios, estructura, metodologías y dispositivos normativos de aplicación se fundan en diversos elementos particularísimos de la expresión de la potestad correctiva del Estado.

La Corte Constitucional lo ha explicado en los siguientes términos⁴:

"Así, a los principios de configuración del sistema sancionador como los de legalidad (toda sanción debe tener fundamento en la ley), tipicidad (exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras) y de prescripción (los particulares no pueden quedar sujetos de manera indefinida a la puesta en marcha de los instrumentos sancionatorios), se suman los propios de aplicación del sistema sancionador, como los de culpabilidad o responsabilidad según el caso –régimen disciplinario o régimen de sanciones administrativas no disciplinarias– (juicio personal de reprochabilidad dirigido al autor de un delito o falta, de proporcionalidad o el denominado non bis in ídem."

Así, en relación con la naturaleza de la potestad correctiva o sancionadora de la Administración, la Corte ha afirmado que la misma permite la consecución de los fines del Estado en los siguientes términos⁵:

"Se trata de una potestad que se ejercita a partir de la vulneración o perturbación de reglas preestablecidas, pero que no obstante ese contenido represivo presenta una cierta finalidad preventiva en el simple hecho de proponer un cuadro sancionador, junto al conjunto de prescripciones de una norma, lo cual implica una amenaza latente para quien sin atender pacífica y voluntariamente al cumplimiento de tales prescripciones las infringe deliberadamente"

En este sentido, en la misma oportunidad la Corte también señaló:

"Esta Corporación ha aceptado entonces el criterio adelantado por la Corte Suprema de Justicia, cuando ejercía la guarda de la Constitución, según el cual el derecho sancionador del Estado es una disciplina completa pues recubre, como género, al menos cinco especies, a saber: el derecho penal delictivo, el derecho contravencional, el derecho disciplinario, el derecho correccional y el derecho de punición por indignidad política o 'impeachment'.

Por estas razones, en términos del mencionado tribunal⁶:

⁴ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

⁵ Corte Constitucional, Sentencia C-597 de 1996

⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-214 de 1994.

"La potestad administrativa sancionadora de la administración se traduce normalmente en la sanción correctiva y disciplinaria para reprimir las acciones u omisiones antijurídicas y constituye un complemento de la potestad de mando, pues contribuye a asegurar el cumplimiento de las decisiones administrativas"

Adicionalmente, y al tratar la forma en que se refleja el principio de legalidad en el ordenamiento sancionador, la Corte ha explicado lo siguiente⁷:

"El principio de legalidad, en términos generales, puede concretarse en dos aspectos: el primero, que exista una ley previa que determine la conducta objeto de sanción y, el segundo, en la precisión que se emplee en ésta para determinar la conducta o hecho objeto de reproche y la sanción que ha de imponerse. Aspecto éste de gran importancia, pues con él se busca recortar al máximo la facultad discrecional de la administración en ejercicio del poder sancionatorio que le es propio. Precisión que se predica no sólo de la descripción de la conducta, sino de la sanción misma."

Todo lo anterior, entonces, permite concluir que el elemento definitivo que subyace a la esencia del concepto de derecho administrativo sancionador supone la imposición de una medida punitiva que, normalmente, al decir de la Corte Constitucional, se manifiesta en "la instauración de la multa como sanción prototípica"⁸

En este contexto, el procedimiento de recuperación de recursos de identificación, para el caso particular, códigos cortos, no se enmarca en ninguna de las características o estructuras conceptuales que definen la naturaleza de la potestad sancionatoria del Estado. Por esta razón, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S** cae abruptamente en un error al manifestar que la pérdida del derecho a usar un código corto, en razón a la configuración de una causal de recuperación previamente establecida, debe ser considerada por ese único motivo como una sanción.

De ninguna manera puede afirmarse que la naturaleza de una actuación administrativa sancionatoria proviene de que ella resulte en la transformación de una situación jurídica subjetiva como consecuencia de la configuración del supuesto de hecho descrito en una determinada disposición jurídica. Si ello fuera así, cualquier ejercicio de adjudicación jurídica, y en general cualquier tipo de actuación jurídico-procesal que involucre, incluso en su forma más mínima, un ejercicio intelectual de razonamiento basado en proposiciones normativas, sin importar sus fines y características, podría ser considerado como una expresión de derecho sancionador.

Semejante afirmación, como es evidente, no tiene un fundamento lógico adecuado, menos aún si se tiene en cuenta que el ius puniendi del Estado, en sus distintas modalidades, atiende a principios y finalidades específicas que no se pueden predicar indistintamente de las demás órbitas del derecho.

Es por todo lo anterior, en los trámites de recuperación de códigos cortos el procedimiento aplicable no es el contenido en los artículos 47 a 52 del CPACA, correspondiente al procedimiento administrativo sancionatorio, sino el procedimiento establecido en los artículos 34 a 45, que corresponde al denominado procedimiento administrativo común y principal y al que refiere, rectamente interpretado, el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que es el que efectivamente fue aplicado en esta actuación de recuperación.

Por todo lo anterior, el argumento presentado por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** no es de recibo para esta Comisión.

Tampoco es de recibo la manifestación del operador orientada a señalar que la CRC debía expedir un acto administrativo donde constara que existe merito para abrir o iniciar una investigación, pues como se ha dicho, el trámite que se adelanta o que da lugar a la recuperación no se enmarca en un procedimiento administrativo sancionador, de suerte tal que tampoco puede exigirse que se expida un pliego de cargos.

De igual manera es preciso indicar que mediante la comunicación de inicio que fue remitida por esta Comisión a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, contiene la información suficiente para que dicha

⁷ Corte Constitucional, Sentencia C-564 de 2000.

⁸ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

sociedad pudiera conocer las razones que dieron origen a la actuación administrativa y además, de manera taxativa quedó consignado que: "*en aras de garantizar el debido proceso, se le otorga un plazo máximo quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la comunicación del presente escrito, para que formule sus observaciones, presente o solicite pruebas e informe a la CRC sobre el uso que se le está otorgando al recurso de identificación asignado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.***"(Sic)

Aunado a lo anterior, y de la simple lectura del artículo 35 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA– se desprende que las autoridades deben informar de la iniciación de la actuación al interesado para el ejercicio del derecho de defensa, como ocurrió en el caso materia de análisis.

En este sentido, dado que no es una actuación sancionatoria, no resultaba necesario realizar una notificación del auto conforme lo establece el artículo 67 ibidem.

3.3.2 SOBRE LOS SUPUESTOS DE HECHO DE LA DENUNCIA

Relata **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** que existen vulnerabilidades e incidentes de seguridad digital de las cuales no se escapa absolutamente nadie, incluyendo la "usuaria", por cuanto no hay seguridad al 100%. Acto seguido indica como ejemplo los ataques informáticos al INVIMA, FISCALÍA, COLSANITAS y EPM.

Sobre el particular es pertinente señalar que si bien es cierto que en materia de tecnología no hay una sola plataforma o software infalible, también lo es, que los asignatarios de los recursos de identificación, a la luz de lo previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016, tienen a cargo el cumplimiento de una serie de obligaciones⁹, entre las que se destaca hacer un uso adecuado de este recurso escaso, por lo que, cualquier omisión de dichas obligaciones así como estar incurso en las causales establecidas en el artículo 6.4.3.2 ibidem, genera el retiro de la autorización otorgada –por la Comisión– para su uso. De esta manera, el argumento que sobre el particular plantea la asignataria no da lugar -en ningún caso- a que utilice el código corto para enviar cualquier tipo de mensaje que contrarie la asignación o autorización otorgada por esta Comisión; máxime cuando omitió acreditar que el uso dado al código corto corresponde con el asignado y por el contrario, admitió usarlo de manera distinta para la que fue asignado.

En todo caso, es de señalar que no existe prueba alguna en el expediente que permita establecer que el mensaje que dio origen a la presente actuación, no sea verídico, aunado a que en virtud del principio constitucional de la buena fe, se presume que la usuaria que lo puso en conocimiento de la CRC, actuó bajo el manto de dicho principio y no existe material probatorio que permita dudar de su credibilidad, en ese sentido, se trata de manifestaciones de la asignataria que no fueron ni han sido soportadas.

En concordancia con lo anterior, en el expediente no obra ninguna prueba que permita demostrar que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** haya garantizado que el uso del código corto se hiciera conforme a lo asignado, ni que la utilización de este correspondía al uso para el cual había sido asignado, y menos aún que haya contado con autorización de Bancolombia S.A. para su remisión, pues contrario a ello, existe manifestación expresa de no tener vínculo con dicha entidad bancaria y que su uso no fue exclusivamente para enviar mensajes con la información del estado de portabilidad.

Contrario sensu, según obra en el expediente a través del código corto 893190, se envió un mensaje que no corresponde a lo autorizado, como lo es, el mensaje que informa de un producto financiero e invita a acceder a un enlace sobre el mismo.

De otro lado, y como quiera que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** señala en su escrito que "*la solución no es castigar al dueño del código corto*" (sic), es necesario reiterar dos conceptos fundamentales, en primer lugar que los códigos cortos son recursos públicos y pertenecen al Estado¹⁰, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC, **por ende, la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos, de ahí que dicha sociedad no sea dueña del código corto.** En segundo lugar que, la recuperación de los códigos

⁹ Artículo 6.1.1.6.2. de la Resolución 5050 de 2016

¹⁰ Artículo 2.2.12.1.2.5 del Decreto 1078 de 2015

cortos no es un castigo, sino el resultado del agotamiento del procedimiento establecido en los artículos 34 a 45, que corresponde al denominado procedimiento administrativo común y principal y al que refiere, rectamente interpretado, el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que es el que efectivamente fue aplicado en esta actuación de recuperación.

Ahora bien, frente al argumento esbozado por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** respecto a que la señora que presentó la queja no es ni ha sido usuaria de los servicios de esa sociedad, y a pesar de ello pretende unas acciones y la imposición de unas penalidades, como la recuperación de un código corto, esta Comisión aclara que la regulación no exige que la comunicación que da inicio a las actuaciones administrativas para la recuperación de los recursos de identificación, deba provenir de un usuario del asignatario del código corto, por lo que cualquier ciudadano puede dar aviso a la CRC. Inclusive, la CRC de oficio puede iniciar el procedimiento de recuperación correspondiente.

En el mismo sentido y respecto a la denuncia que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** considera que la señora que presentó la queja que dio lugar al inicio de la actuación que se analiza, debió haber interpuesto, es de aclarar que es un tema que escapa de la órbita funcional y legal de esta Comisión. En todo caso, esta Comisión señala que a través del radicado 2022531026 del 27 de diciembre de 2022, le indicó a dicha ciudadana que podría interponer la denuncia correspondiente ante la Fiscalía General de la Nación, en caso de considerar la ocurrencia de una conducta delictiva.

Finalmente y teniendo en cuenta que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** considera lo que debió hacer la señora que presentó la queja, al momento de recibir el mensaje, esta Comisión enfatiza que en el marco de su competencia regulatoria, no se encuentra el juzgamiento de la conducta que deben o no desplegar los usuarios de los servicios de telecomunicaciones cuando reciben mensajes en sus terminales móviles, dado que la facultad de la CRC se circunscribe a verificar el uso dado a los recursos de numeración que han sido asignados y a adelantar el respectivo procedimiento para su recuperación, en caso de configurarse alguna o algunas de las causales contempladas en la regulación.

Por todo lo anterior, este argumento no será tenido en cuenta por esta Comisión.

3.3.3 ACCIONES ADELANTADAS POR VIRGIN MOBILE

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. refiere que desde la petición misma y la información suministrada por la "usuaria", ha efectuado una verificación integral y un análisis completo tendiente a cerrar cualquier brecha que pueda ser utilizada de forma mal intencionada por terceros a su infraestructura de envío de mensajes de texto; sin embargo no aportó prueba alguna de la verificación y análisis que mencionó haber efectuado.

Por el contrario, llama la atención de esta Comisión que la asignataria refiera expresamente que realizó "la verificación integral y un análisis completo, pero sin resultados evidentes que les permitan sugerir violación a nuestra infraestructura o incidentes de seguridad" (sic), lo que podría permitir inferir que si no existió una violación a su infraestructura, ni un incidente de seguridad, el mensaje que dio origen a la actuación administrativa provino de la asignataria, lo que reforzaría aún más la configuración de las causales de recuperación.

En ese sentido y toda vez que no fue aportada prueba de esta afirmación, la misma no será tenida en cuenta al momento de adoptar la decisión.

3.3.4 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS Y DOCTRINA SOBRE RECUPERACION DE CODIGOS CORTOS POR PARTE DE LA CRC

Sobre este aspecto, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, considera que en "*ningún momento de las pruebas recaudadas y obrantes en la actuación adelantada, se evidencia negligencia o incumplimiento de los criterios de uso eficiente de los códigos cortos o la presunta configuración de algunas de las causales objeto de recuperación*", siendo este argumento analizado ampliamente de manera previa, por lo que no se harán pronunciamientos adicionales al respecto.

3.3.5 GRAVE PERJUICIO CAUSADO A VIRGIN MOBILE

Para **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** la recuperación del Código Corto 893190, además de no estar soportado legítimamente en ninguna de las causales, le causaría perjuicios por cuanto es el único Código asignado para la provisión gratuita de contenido y relacionamiento a través de SMS de

VIRGIN con sus usuarios, dado que lo utiliza exclusivamente para el envío de diferentes notificaciones en el contexto de las interacciones de los usuarios con la compañía, y su configuración interna demanda actividades adicionales a esa sociedad.

Sobre este argumento, la CRC reitera que conforme a la solicitud efectuada por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** mediante el radicado 2017722169 de 2017, el código corto 893190, fue asignado para "enviar SMS a otros operadores con la información del estado de su portabilidad" y no para el relacionamiento con agentes a través del envío de mensajes de "diferentes notificaciones" así como tampoco para el envío de campañas publicitarias, contrario sensu, se reitera que este es un reconocimiento expreso y manifiesto del uso distinto que le está dando al código corto antes mencionado, y en vez de constituirse en una argumento de defensa, lo que logra es convencer a esta Comisión de la ocurrencia de la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Aunado a lo expuesto y revisado el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación – SIGRI-, se pudo constatar que, a la fecha, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** tiene asignados actualmente los códigos cortos 85604 y el 893190, éste último objeto de la actuación administrativa que se resuelve mediante la presente resolución, tal como se muestra a continuación.

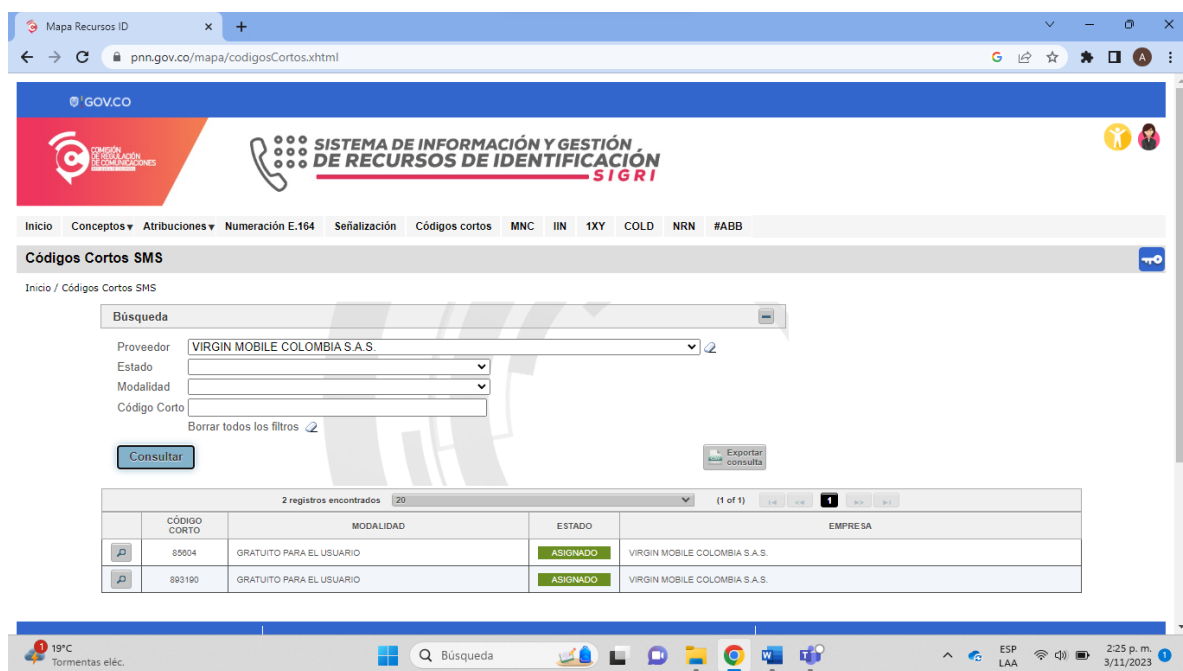


Imagen tomada del SIGRI.

Lo anterior permite rebatir con facilidad la afirmación efectuada por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** sobre el presunto "debacle de proporciones catastróficas que causaría la recuperación o despojo del código" por cuanto dicha sociedad se quedaría sin medio de comunicación de relacionamiento con los usuarios de sus servicios, en primera medida porque son asignatarios de otro código corto y, en segundo lugar, por cuanto se reitera, su asignación obedece a otro uso, y no al de medio de comunicación con los usuarios, máxime cuando la regulación establece claramente que el código corto es el tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de SMS y mensajes USSD, para el posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.

De esta manera, para la CRC es evidente que **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** es asignataria del código corto 85604, el cual fue asignado mediante Resolución CRC 7140 de 2023, con fundamento en la descripción realizada y que señala: "El código corto se solicita con el ánimo de realizar la provisión de contenido a los usuarios de Virgin Mobile Colombia S.A.S. Así pues, mediante dicho código corto se brindará información de los diferentes productos, servicios y promocionales que hacen parte de la oferta comercial de VIRGIN, junto con información que sea relevante para los usuarios como por ejemplo el proceso de registro de equipo"¹¹

¹¹ Radicado de entrada 2023703411

En ese contexto, al no usarse el código corto asignado en la forma otorgada y al tener asignado otro código corto para la provisión de contenido, quedan desvirtuados los argumentos que presentó **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**

4. DE LA PRUEBA SOLICITADA POR VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.

VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S. solicitó la incorporación de la Resolución CRC 5520 de 2018 "*Por la cual se recuperan códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USDD a la empresa VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.*", por lo cual a continuación, se procederá a analizar la admisibilidad de la misma, teniendo en cuenta que, de conformidad con el artículo 168 del Código General del Proceso –CGP–, deberán ser rechazadas las pruebas inconducentes, impertinentes, y las manifiestamente superfluas o inútiles.

Es del caso recordar que el criterio de conducencia se refiere a que el medio de prueba debe ser idóneo para demostrar los hechos pretendidos por la parte¹, esto es, que el método empleado cuente con la aptitud jurídica para demostrar el hecho pretendido.

La pertinencia refiere a que la prueba debe recaer sobre los hechos que se encuentran en debate², de tal suerte que, sólo podrán considerarse pertinentes aquellos orientados a probar los hechos en que se sustentan las alegaciones formuladas.

Finalmente, la prueba es útil siempre que el hecho que se pretende demostrar no esté suficientemente acreditado con otro medio de prueba³, siendo inútil aquella prueba que resulte irrelevante, superflua o que pretenda corroborar hechos ya probados, lo que constituye, a su vez, una clara violación al principio de economía procesal y, en esa medida, la autoridad está facultada para rechazarla o abstenerse de practicarla⁴.

Es de precisar que, **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.** pretende –con la incorporación de la prueba – demostrar que solo tiene un código corto asignado para la atención de sus usuarios, hecho que ya fue analizado en el numeral 3.3.5 del presente acto administrativo, cuando se pudo comprobar que contrario a lo que mencionan, a la fecha tienen asignados dos códigos cortos, esto es, el 85604 y el 893190.

Se tiene también que con la prueba solicitada la intención de la asignataria es demostrar que el código corto objeto de la actuación administrativa es el único con que cuenta para la atención de sus usuarios, por lo que si se pretende probar es el uso que se le está dando a dicho código corto, incorporar una resolución de recuperación de otros códigos cortos, no guarda concordancia con el fin propuesto.

Por lo anterior, se concluye que esta prueba resulta, inútil e inconducente ya que con ella se pretende demostrar que a la asignataria le fueron recuperados 17 códigos de los 18 que hasta ese momento tenía asignados, lo cual no es relevante ni tiene inherencia en las causales de recuperación que enmarcaron la presente actuación, por lo que conforme lo anterior, esta será rechazada.

3.4 DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

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

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

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, se presentaron presuntos ataques de phishing contra algunos usuarios del servicio de telefonía móvil, la CRC procederá a remitir la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Negar la incorporación de la prueba solicitada por **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente resolución.

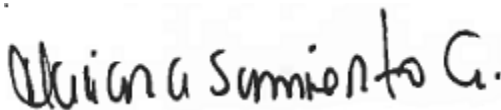
ARTÍCULO 2. Recuperar el código corto **893190** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **VIRGIN MOBILE COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva.

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

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

Dada en Bogotá D.C., al 01 día del mes de diciembre de 2023.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2023500734
Trámite ID: 3023
Revisado por: Adriana Barbosa