



RESOLUCIÓN No. **7317** DE 2024

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.**"*

EL COORDINADOR ENCARGADO DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, 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

El 12 de enero de 2024, mediante comunicación 2024800428, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) conoció una queja presentada por un usuario del servicio de comunicaciones. En dicha queja el usuario aporta una imagen de un mensaje de texto enviado a través del código corto **896777** y señala lo siguiente: *"¿Cómo es posible enviar este tipo de mensajes a través de estos números asignados por el gobierno para hacer este tipo de "propaganda" calumniadora? <https://www.crcm.gov.co/sites/default/files/normatividad/00005584.pdf> Una cosa es que alguien copie mi número de celular y se ponga a enviar un SMS desde su celular diciendo esto, pero claramente esto es un abuso del uso y la base de datos que se tienen asignadas a estas compañías, en este caso la empresa ATENEA MOBILE SAS."*

A partir de la queja presentada, la CRC verificó que el código corto **896777** había sido asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.** mediante Resolución CRC 5584 del 31 de diciembre de 2018, a partir del análisis de la solicitud presentada por esa empresa a través de los radicados 2018737871 y 2018809382, los cuales contienen, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar a través del mencionado recurso de identificación.

El 22 de enero de 2024, la CRC en ejercicio de las funciones previstas en el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, inició una actuación administrativa para la recuperación del código corto **896777** asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.**, en adelante **ATENEA**, la cual fue comunicada a través de correo electrónico mediante escrito radicado con el número 2024500929 del 22 de enero del mismo año.

El 24 de enero de 2024, mediante radicado 2024800996, una funcionaria de **ATENEA** indicó no haber recibido el mensaje de texto que dio origen a la actuación administrativa. Dado lo anterior, la CRC procedió a revisar el acto administrativo de inicio de la actuación tendiente a la recuperación del código corto **896777**, así como sus anexos, y constató que había remitido una carpeta comprimida con once (11) archivos dentro de los cuales se encuentra incluida la queja y el mensaje de texto que dio origen al trámite en curso. No obstante, en procura de continuar garantizando el debido proceso, a través de correo electrónico del mismo 24 de enero de 2024, la Comisión

nuevamente remitió a **ATENEA** la queja y toda la documentación que soportaba el inicio de la actuación administrativa.

Dentro del término previsto para el efecto, mediante radicado 2024802180 del 11 de febrero de 2024, **ATENEA** dio respuesta al inicio de la actuación administrativa.

2. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR ATENEA

En su escrito de 11 de febrero de 2024, **ATENEA** señala que presta el servicio para proveer una plataforma mediante la cual, las diferentes empresas interesadas pueden adquirir distintos paquetes que les permiten enviar, por medio de códigos cortos (los diferentes asignados a la sociedad) mensajes de difusión a su clientela. Dicha plataforma habilita al comprador del servicio, un código corto que tenga por objeto difundir contenido específico aplicable a las necesidades del cliente, y es ese cliente quien a través de la plataforma que le provee **ATENEA** envía los mensajes de difusión para su particular clientela.

De esta manera, **ATENEA** señala que es el cliente y no esa sociedad quien se encarga, *naturalmente* de todo lo que incumbe a la recolección, utilización y protección de datos de los destinatarios finales que reciben los mensajes de texto a través de los códigos cortos. Adicionalmente, precisa que la naturaleza de la intervención en el envío de mensajería por medio de códigos cortos por parte de **ATENEA** es meramente formal, siendo que es esta quien a través de su plataforma brinda la posibilidad a sus clientes de enviar contenido, para lo cual resalta que **ATENEA NO ES PARTICIPE DE LA REDACCIÓN NI EL CONTENIDO DEL MENSAJE**.

Indica de otra parte, que la plataforma dispuesta por **ATENEA** cuenta con "sólidos" sistemas de seguridad y prevención de fraude y spam, a través de una barrera de bloqueo automático de mensajes que se pretenden enviar, protección que entre otras se da por medio de un sistema de *blacklist* que funciona detectando automáticamente una palabra que esté incluida en la categoría de baneadas, lo que tiene como consecuencia que la plataforma no permita hacer el envío de los mensajes que el cliente estimaba despachar.

Adicionalmente, señala que **ATENEA** comercializa y usa las plataformas tecnológicas de la sociedad extranjera *Net Real Solutions, SLU*, que pertenece al mismo grupo empresarial y que obtuvo en el 2019 la certificación ISO2700 que garantiza una serie de puntos con respecto a la seguridad de la información.

De otra parte, señala que **ATENEA** suscribe una política Anti-fraude en la cual se enfatiza en la necesidad de hacer buen uso de los códigos cortos asignados, así: "(...) *Queda estrictamente prohibido hacer uso de los servicios de voz, SMS y/o datos para Prácticas Prohibidas y/o Fraudulentas. Se consideran prácticas prohibidas, sin perjuicio de lo establecido en las Cláusulas Séptima y Octava del Contrato de Prestación de Servicios vigente, ni de la legislación vigente de cada país de nacionalidad de los destinatarios: La suplantación de identidad jurídica o personal a través de SMS, email o Voz, incluyendo el uso de remitentes o contenido en el texto que identifiquen el origen del mensaje erróneamente, incurriendo en una suplantación de identidad. La comercialización, reventa o cualquier forma de explotación sin previa autorización por parte de la entidad reguladora de las comunicaciones de cada país, de ATENEA MOBILE S.A.S. o, en cualquier caso que se incumpla con lo establecido en la Ley aplicable en cada país. a. El uso de enlaces a páginas web que tengan como objetivo recabar datos personales de usuarios o datos bancarios, siempre que no estén autorizados expresamente por ATENEA MOBILE S.A.S. b. El envío de comunicaciones a usuarios que no lo han solicitado expresamente y/o de los que no se pueda aportar justificación de este consentimiento expreso. En caso de detectarse que el usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, ATENEA MOBILE S.A.S. se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a ATENEA MOBILE S.A.S., pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva. Si ud. ha recibido un SMS, email o cualquier comunicación a través de nuestros canales que vulnera alguno de los 4 puntos definidos anteriormente, ruego lo comuniquen a alerta@ateneamobile.com, para que iniciemos la investigación oportuna (...)*"

ATENEA indica que las plataformas que utiliza funcionan con auto-registro, es decir, cualquier persona física o jurídica con un correo electrónico y un número de celular, puede registrarse. No obstante, como parte de la política antifraude de esa sociedad, en los últimos tres (3) años ha adoptado las siguientes medidas para evitar la comisión de delitos:

"

- a) *Para darse de alta en la plataforma se envía un correo y un SMS de confirmación, si el usuario no presiona el enlace del correo o no introduce el código recibido por SMS, no puede acceder a ninguna de las plataformas.*
- b) *Una vez superada esta doble comprobación, un usuario de auto-registro no puede disponer de saldo en la plataforma ni puede incluir enlaces en el contenido de sus mensajes si no supera una validación manual (efectuado por el equipo de soporte de Atenea) de su identidad física o jurídica.*
- c) *En este proceso de validación se solicita al usuario de la plataforma que envíe copia escaneada de todos los documentos legales: RUT, cámara de comercio y cédula, además de la cédula con foto de la persona que solicita el servicio. Si el usuario no aporta estos documentos, no podrá cargar saldo en la plataforma para enviar cualquier comunicación.*
- d) *El equipo de soporte comprueba los documentos enviados y procede a llamar al teléfono de la empresa para comprobar si es realmente la empresa la que está intentando validar sus datos o está sufriendo una suplantación de identidad. "*

Resalta que sus servidores contemplan un total de 8659 palabras prohibidas, para evitar el envío de contenido restringido (Político, sexual, religioso, azar, bancario) Únicamente se habilitan estos contenidos a quienes declaran ser empresas con autorizaciones previas para realizar este tipo de envíos. Si su servidor, o equipo de soporte, detecta un caso de envío de contenido restringido, analiza la palabra o palabras problemáticas y las incluye en esta lista. Si se intenta enviar un SMS utilizando una palabra prohibida, el servidor bloquea automáticamente el envío.

Puntualmente, respecto del código corto **896777**, en el que un presunto usuario de servicio de comunicaciones informó que a través de ese recurso de identificación recibió mensajes de texto con contenido político en el que se indicaba el partido político por el cual no debía votar, **ATENEA** una vez tuvo conocimiento de esa situación, procedió a bloquear al "usuario" e incluir en su lista de palabras prohibidas el contenido para que no se repitiera.

De otra parte, **ATENEA** indicó que la empresa que había enviado el mensaje era SERVIDORES Y MASIVOS S.A.S. y que había adoptado todas las medidas necesarias para evitar las prácticas prohibidas, por lo que solicita archivar la "investigación administrativa" y abstenerse de recuperar el código corto **896777**.

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 el 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico.

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

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"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 mismo. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

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 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, deben 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 alguna de las causales que se establecen en el artículo en comento, entre las cuales se incluyen las siguientes:

"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 del presente acto administrativo, esta actuación se inició porque un usuario del servicio de comunicaciones señaló que al parecer a través del código corto **896777** asignado a **ATENEA** se enviaban mensajes con "propaganda calumniadora".

En este sentido, la Comisión inició una actuación administrativa para la recuperación del código corto **896777** asignado a **ATENEA** por la presunta configuración de las causales mencionadas anteriormente (Numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016), por lo que corresponde a esta Entidad verificar la efectiva configuración de las referidas causales de recuperación.

En este sentido, a continuación, se presenta el análisis realizado por esta Comisión:

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

En este acápite, la Comisión verificará si se configura la causal contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, para lo cual la CRC debe contrastar el uso para el cual fue asignado el recurso de identificación y el uso dado al mismo por parte de la asignataria.

En otras palabras, toda vez que conforme a la regulación vigente, el código corto debe ser usado de acuerdo con su asignación -justificación y demás datos brindados en el trámite de asignación-, y que los asignatarios deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a verificar la asignación efectuada y el uso otorgado a este recurso por parte de **ATENEA**, según las pruebas que reposan en el expediente, las cuales se detallan a continuación:

- i) Solicitud presentada en su momento por **ATENEA** para la asignación del código corto **896777**
- ii) Comunicación del usuario del servicio de comunicaciones quien informó que a través del código corto **896777** había recibido un mensaje que indicaba por quien no debería votar.
- iii) Oficio suscrito por **ATENEA** en respuesta a la comunicación de inicio de la actuación administrativa por el presunto uso indebido del código corto **896777**.

3.2.1.1. De la solicitud de asignación del código corto

Resulta necesario recordar que, conforme a las pruebas que obran en el expediente, el 27 de diciembre de 2018, **ATENEA** solicitó a la CRC, la asignación, entre otros, del código corto **896777** de la siguiente manera:

Tabla 1. Asignación código corto 896777

Radicado	Código	Descripción	Justificación	Integrador tecnológico¹
2018737871	896777	<i>Servicio sin costo para el usuario con contenido de información bancaria, seguridad, salud y de información de productos adquiridos con diferentes marcas</i>	<i>Permitir al usuario recibir información sin costo en su móvil, de productos y servicios que ha adquirido en Colombia</i>	Atenea Mobile S.A.S.

Mediante radicado de salida 2018539936 del 28 de diciembre de 2018, esta Comisión solicitó a **ATENEA** complementación de su solicitud. En respuesta a ese requerimiento de la CRC, mediante radicado 2018809382 del mismo día, **ATENEA** señaló lo siguiente:

¹ Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

“Las notificaciones a los usuario serán enviadas a través de los códigos cortos requeridos, al móvil de usuario en los horarios permitidos acorde con las resoluciones de la CRC, en este proceso la modalidad del negocio es que empresas como Colsubsidio, Mapfre, Banlinea, Soluciones en cartera, Visionamos, Cotrafa, Credibanco, contratan el servicio con Atenea Mobile, ellos pagan por cada mensaje de texto enviado, pero para el usuario no va a tener ningún costo, aquí se aclara que los usuarios tienen contrato con la marca y su respectiva autorización de contacto, para detallar el proceso, relacionamos ejemplos del tipo de información que va a recibir el usuario:

- Mensaje de texto con la información de su conductor elegido
- Información de la emisión de una factura y la fecha de pago en Colsubsidio
- Información de la transacción que acaba de realizar en un cajero electrónico o en alguna entidad comercial (Fecha, Valor, comercio)
- Información del valor y fecha de pago de la próxima cuota de pago
- Información de una promoción a la cual puede acceder el cliente por el producto adquirido con el comercio”

Revisada la información mencionada, esta Comisión resolvió asignarle a **ATENEA**, entre otras, el código corto **896777** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, bajo la modalidad *“Gratis para el Usuario”*. A la fecha el código corto se encuentra asignado a la sociedad mencionada.

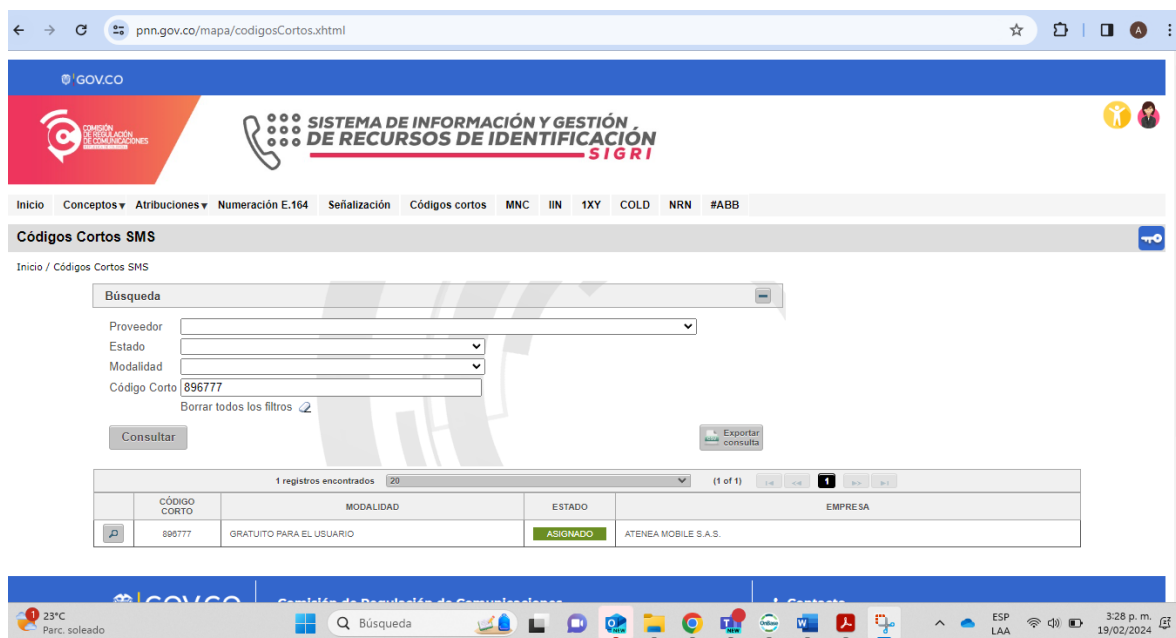


Imagen tomada del SIGRI²

En este sentido, es claro que el código corto **896777** le fue asignado **ATENEA** para el envío de mensajes con información *“bancaria, seguridad, salud y de información de productos adquiridos con diferentes marcas”*, por lo que tanto la asignataria como sus clientes debían enviar únicamente mensajes a sus usuarios finales para dichos fines. Así, cada cliente de **ATENEA** debía enviar a los usuarios finales información bancaria, de seguridad, de salud o información sobre sus productos y servicios.

A partir de lo anterior, para efectos de determinar si el código corto objeto de discusión se enmarca en la justificación presentada en el momento de la asignación y, en consecuencia, si cumple la finalidad para la cual fue otorgado, resulta necesario validar el uso dado por la asignataria, es decir si el mensaje enviado al usuario del servicio de comunicaciones que presentó la queja correspondía al uso asignado por parte de la CRC.

² Es la herramienta mediante la cual el Administrador de los Recursos de Identificación lleva un registro detallado de los estados en los que se encuentra cada uno de los recursos de identificación que administra, y que contiene los denominados "Mapa de Numeración" y "mapa de señalización" definidos en los artículos 2.2.12.5.2. y 2.2.12.1.2.10 del Decreto 1078 de 2015.

De esta manera, se analizará el uso del código corto por parte de **ATENEA**.

3.2.1.2 Del uso del código corto asignado a ATENEA

Tal como se ha mencionado, la CRC recibió una comunicación de un usuario del servicio de comunicaciones quien informó y aportó, sobre la recepción de un mensaje de texto a través del código corto **896777** en el que se indicaba por cuales partidos políticos no votar, lo que permite dar credibilidad a la existencia y generación de este.

Ahora bien, pese a que a **ATENEA** le fue comunicado el 22 de enero de 2024 el inicio de la actuación administrativa y se le indicó que podría presentar o solicitar pruebas e informar sobre el uso dado al recurso de identificación asignado y, posteriormente, le fue remitida nuevamente la queja y demás anexos de ésta; la CRC únicamente recibió un pronunciamiento por parte de dicha sociedad, el cual no contenía ningún soporte ni solicitaba la práctica de pruebas.

En su escrito, el asignatario se limitó a señalar que no genera ni diseña los contenidos que se envían a través del código corto 896777 y que *"la naturaleza de la intervención en el envío de mensajería por medio de códigos cortos por parte de **ATENEA MOBILE S.A.S.** es meramente formal, siendo que es esta quien a través de su plataforma brinda la posibilidad a sus clientes de enviar contenido"* (Subrayado fuera de texto), pero no explicó ni probó por qué a través del código corto asignado para el envío de información *"bancaria, seguridad, salud y de información de productos adquiridos con diferentes marcas"*, se envió un mensaje como el remitido.

De esta manera, para esta Comisión un mensaje en el que se señala por cuales partidos políticos no se debe votar, en ningún caso refiere a información bancaria, de seguridad, de salud, ni de bienes y servicios de un comercio en específico.

A partir de lo mencionado y conforme a las pruebas que obran en el expediente, a la fecha, está probado lo siguiente:

- (i) A través del código corto **896777** asignado a **ATENEA** se remitió un mensaje indicando por cuales partidos políticos no se debía votar.
- (ii) **ATENEA** no desvirtuó la existencia o generación del mensaje con la invitación a no votar por algunos partidos políticos
- (iii) **ATENEA** no explicó por qué a través del código corto **896777** se remitió comunicación que no hace parte de la órbita de la información *"bancaria, seguridad, salud y de información de productos adquiridos con diferentes marcas"*, para la cual solicitó y justificó la asignación de dicho recurso de identificación.

De esta manera, la CRC evidencia que el código corto, objeto de discusión, presentó un uso diferente a aquél para el cual fue asignado, el cual se reitera, se circunscribía al envío de información *"bancaria, seguridad, salud y de información de productos adquiridos con diferentes marcas"*.

Tal como se mencionó en el acápite anterior, las notificaciones e información que se debía remitir a través del código corto objeto de la actuación administrativa debían corresponder a información bancaria, de seguridad, de salud y sobre los productos y servicios de cada cliente de la asignataria. En otras palabras, los clientes de **ATENEA** sólo podían remitir a sus usuarios finales la información mencionada; no obstante, está probado que a través del código corto asignado a **ATENEA** se enviaban mensajes diferentes a lo autorizado.

3.2.1.2. De la configuración de la causal propiamente dicha

De lo descrito en acápites anteriores es evidente que a través del código corto **896777**, **ATENEA** estaba autorizada para enviar información *"bancaria, seguridad, salud y de información de productos adquiridos con diferentes marcas"* esto es, información sobre los bienes y servicios de sus clientes. A pesar de lo anterior, a través del código corto en comento se enviaron mensajes indicando a los usuarios por cuales partidos políticos no debería votar, por lo que es claro que se configuró la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que

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

Al no usarse el código corto asignado en la forma otorgada, se desnaturalizó la finalidad de este tipo de recurso escaso, la cual, conforme a la regulación vigente, está orientada al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.

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 vigente**³.

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. En este sentido, **ATENEA** deberá dejar de utilizar el código corto recuperado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

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 la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y por lo tanto, procede la recuperación del código corto **896777**, a continuación, la Comisión verificará si se configura la causal contenida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, para lo cual, es necesario validar que a través del código corto mencionado 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.

En este contexto, la CRC procedió analizar la información que obra en el expediente, y pudo constatar que no se indica a nombre de quien se envía el mensaje de texto, además que la falta de identificación lleva al denunciante a atribuirlo directamente a ATENEA MOBILE SAS, como afirma en su comunicación, por lo que no es posible determinar si se contaba con autorización o no de ese tercero para enviar mensajes a su nombre. De esta manera, no se logró probar la configuración de la causal de recuperación objeto de análisis en este acápite.

Debe señalarse que el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que en el envío de mensajes a través de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique, por lo que, esta Comisión remitirá a la Superintendencia de Industria y Comercio para lo de su competencia, en materia de protección de usuarios de servicios de comunicaciones, pues como se mencionó el mensaje remitido no contiene la información del PCA que remite el mensaje objeto de discusión.

3.2.3. Sobre los argumentos de ATENEA

Señala **ATENEA** que a través de sus plataformas permite a sus clientes enviar mensajes de texto según las necesidades de cada cliente. Sobre el particular, la CRC considera oportuno reiterar que un mensaje indicando por cual partido político no votar, no es ni puede ser considerada como información bancaria, de salud, de seguridad o sobre los bienes y servicios de una empresa.

Ahora bien, frente al argumento que como asignatario no genera ni diseña los contenidos que se envían a través del código corto **896777**, así como tampoco tiene conocimiento ni acceso a los

³ Entre otras, Resolución CRC 5050 de 2016.

contenidos enviados por sus clientes y que por tanto no ha hecho uso inadecuado del precitado código, resulta oportuno recordar que conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, los asignatarios⁴ de los códigos cortos tienen a cargo el cumplimiento de las obligaciones que la regulación dispone, independientemente de su actividad en la cadena de valor para el envío de mensajes.

Al respecto, la Resolución CRC 5050 de 2016 define la asignación del recurso de identificación como una autorización concedida por la Comisión a un solicitante para su uso, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. Si esos propósitos y condiciones especificados no se cumplen, la CRC puede recuperar dicho recurso.

De esta manera, se reitera, ser un PCA o Integrador Tecnológico asignatario de códigos cortos, no implica que no se deba utilizar ese recurso de identificación de conformidad con los criterios de uso establecidos en la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que no le es excusable a **ATENEA** incumplir con las obligaciones a su cargo, contrario sensu, como asignatario del código corto, debe cumplir con lo dispuesto en la regulación vigente, ya que asume obligaciones y deberes respecto de los recursos de identificación por tratarse de un recurso público y escaso que debe ser utilizado eficientemente.

Es de aclarar que la CRC en ningún caso exige que se revise el contenido o las comunicaciones de los clientes, simplemente propende por el uso del código corto conforme fue asignado, verificando que el código corto se utilice bajo la justificación y propósito para el cual fue asignado. De no verificarse el uso para el cual fue asignado, los códigos cortos podrían utilizarse para enviar todo tipo de información sin circunscribirse a un propósito y justificación.

Para la CRC está acreditado que **ATENEA** no cumplió con el uso para el cual fue asignado el código corto objeto de la actuación administrativa y aún con la política antifraude que manifiesta utilizar y las demás medidas técnicas que dicha empresa afirma haber realizado a sus sistemas o plataformas con ocasión a la actuación administrativa, esto no fue acreditado, ni se evidenció el cumplimiento de las condiciones de asignación. Por el contrario, según lo que obra en el expediente, es claro que el código corto no se utiliza conforme a lo asignado. En otras palabras, a pesar de indicar que se adoptaron medidas técnicas de cara al uso del código corto 896777, lo cierto es que –como está– probado ese código corto se utiliza de forma diferente al autorizado: no se envían mensajes bancarios, ni de salud, ni de seguridad, ni corporativos sino mensajes genéricos que no refieren a productos y servicios de las empresas o clientes del asignatario.

Por todo lo anterior, la CRC no acepta los argumentos presentados por **ATENEA**.

3.3. De la remisión a la 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 presunto 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.

Adicionalmente, tal como se mencionó en el acápite 3.2.2. de la presente resolución, presuntamente no se está cumpliendo con lo establecido en el 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta

⁴ Se refiere al sujeto solicitante al que se le han asignado recursos de identificación, y que por lo tanto tiene la titularidad de estos para su propio uso, o para el uso de terceros en los casos en los que se autorice expresamente

Comisión considera pertinente remitir el expediente que contiene la actuación administrativa a la Delegatura de Protección de Usuarios de la SIC, para lo de su competencia.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **896777** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USDD que había sido asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.**, por haberse configurado la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

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 y a la Delegatura de Protección de Usuarios de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **ATENEA MOBILE S.A.S.**, o a quien haga sus veces, 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., a los 28 días del mes de febrero de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRÉS JULIÁN FARIAS FORERO
Coordinador de Relacionamiento con Agentes (E)

Rad. 2024200262, 2024800428, 2024800996, 2024802180, 2018737871, 2018809382, 2018539936

Trámite ID. 3059

Elaborado por: Adriana Barbosa

Revisado por: Sergio Arias