



RESOLUCIÓN No. **7350** DE 2024

*"Por la cual se niega la asignación de cuarenta y cuatro (44) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a **SINCH 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, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, los artículos 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 27, 28 de febrero del 2024, y el 1 de marzo del mismo año, mediante comunicaciones radicadas internamente bajo los números 2024703169, 2024703170, 2024703171, 2024703172, 2024703173, 2024703192, 2024703193, 2024703194, 2024703254, 2024703255, 2024703256, 2024703257, 2024703258 y 2024703352 y, a través del Trámite Unificado de Recursos de Identificación (TURI), **CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA.**, hoy denominada **SINCH COLOMBIA S.A.S.** le solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) la asignación de cuarenta y cuatro (44) códigos cortos -85203, 85204, 85206, 85208, 85209, 85212, 85213, 85214, 85217, 85218, 85220, 85222, 85223, 85230, 85233, 85234, 85236, 85239, 85247, 85259, 85303, 85305, 85307, 85310, 85311, 85313, 85316, 85324, 85325, 85326, 85327, 85328, 85330, 85331, 85334, 85335, 85336, 85342, 85343, 85344, 85345, 85346, 85347 y 85349- en la modalidad "*Gratis para el usuario*" para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD.

Revisada la solicitud, mediante radicado de salida 2024505678 del 5 de marzo de 2024, la CRC requirió a **SINCH COLOMBIA S.A.S.** para que complementara su solicitud, allegando la siguiente información: **(i)** Descripción detallada de la solución tecnológica, propia o de terceros, que preveía implementar: Esquema técnico correspondiente; **(ii)** Descripción del procedimiento de interacción (usuario-cliente) para garantizar la correcta prestación de los servicios a través de los códigos cortos solicitados, así como, que indicara las actividades que desarrollarán los agentes de la cadena de valor en el envío de mensajes de texto (SMS) en los códigos cortos solicitados; **(iii)** Descripción detallada de la forma en que se utilizarían y se conectarían las plataformas de sus "clientes" con la plataforma dispuesta por **SINCH COLOMBIA S.A.S.** para garantizar la correcta prestación de los servicios en los códigos cortos solicitados; **(iv)** Detalle de los servicios previstos para cada código corto solicitado; **(v)** Relación de los potenciales usuarios (MT y/o MO)¹ de los SMS a cursar y descripción del tipo de contenido que se enviará a través de cada código corto solicitado. **(vi)** Nombre del Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o agente responsable directo de la producción, generación o consolidación de contenidos que enviará mensajes de texto a través de cada uno de los códigos cortos solicitados; **(vii)** Razones por las cuales no era posible asociar los servicios usando menos códigos cortos e impedimentos técnicos por los cuales no era posible la asociación de los códigos cortos para implementar los mismos servicios; **(viii)** Razones por las cuales solicitaba la asignación de cuarenta y cuatro (44) códigos cortos si a la fecha, dicha sociedad es asignataria de treinta (30) códigos cortos en la misma modalidad solicitada – Gratis para el usuario; **(ix)** Descripción de la forma en que se encuentra usando los códigos cortos 891177, 894115, 897777, 899115 y 899444, lo anterior por cuanto, el tráfico reportado para esos códigos es menor

¹ Trafico terminado en el terminal móvil (MT) y originado en el terminal móvil (MO)

respecto de otros códigos previamente asignados, **(x)** Razones técnicas o comerciales por las cuales no soportaba todos o algunos de los servicios para los cuales solicitaba la asignación de cuarenta y cuatro (44) códigos cortos, en los cinco (5) códigos cortos mencionados en el numeral anterior, **(xi)** Actualización de la información de la sociedad solicitante, en la medida en que una vez revisado, el certificado de existencia y representación legal, **CYCLELOGIC COLOMBIA S.A.S.** cambió su razón social a **SINCH COLOMBIA S.A.S.**

Mediante comunicaciones radicadas internamente bajo números 2024803802 y 2024803815 del 7 marzo del 2024, **SINCH COLOMBIA S.A.S.** presentó a la CRC información solicitada.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. 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.

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 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, 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 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 2016³.

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

² Artículo 2.2.12.1.1.1. de la Sección 1 del Capítulo I del Título 12 de Decreto 1078 de 2015

³ Mediante Resolución CRC 5968 de 2020 se estableció, entre otras, el Régimen de Administración de Recursos de Identificación. Así, se modificó el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se derogaron algunas normas.

2.2. Sobre el marco normativo de los códigos cortos

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

De esta manera, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD⁴ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

La Resolución CRC 5050 de 2016, define el código corto como el tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita 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.

Que lo anterior, significa que la naturaleza de esta numeración está circunscrita 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.

Aunado a lo anterior, en el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establece los asignatarios posibles, al indicar que la Comisión asignará códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD, es decir a los PCA y a los Integradores Tecnológicos.

2.3. Del análisis de la solicitud de asignación de los códigos cortos

La Comisión procedió a revisar la información aportada por **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, según lo previsto en los artículos 6.4.2.1. y 6.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que contienen los requisitos y el procedimiento para la asignación de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD. Así, verifiqué que:

1. La solicitud presentada contiene todos los requisitos establecidos en el artículo 6.4.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016.
2. **SINCH COLOMBIA S.A.S.** se encuentra inscrita en el RPCAI⁵ como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico.
3. **SINCH COLOMBIA S.A.S.** tiene asignados (cincuenta) 50 códigos cortos en diferentes modalidades, así: cuatro (4) en la modalidad "*Compra por única vez*", dieciséis (16) en la modalidad en "*Compra por suscripción*", y treinta (30) en la modalidad "*Gratis para el usuario*".
4. Mediante Resolución CRC 7319 del 29 de febrero de 2024, la CRC resolvió recuperar seis (6) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD que habían sido asignados a **SINCH COLOMBIA S.A.S.** por haberse configurado la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.4 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC

⁴ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD.

⁵ Numeral 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016

5050 de 2016, que cita: *Cuando el asignatario ya no utiliza o no necesita algún código corto implementado, lo cual se corroborará cuando en un periodo consecutivo de doce (12) meses no se reporte tráfico asociado al mismo*".

5. **SINCH COLOMBIA S.A.S.** no presentó recurso de reposición en contra de la Resolución CRC 7319 de 2024 en los términos del artículo 87 del CPACA.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en la respuesta allegada a la CRC por parte de **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, en relación con las razones por las cuales "no era posible asociar los servicios usando menos códigos cortos", dicha empresa manifestó⁶:

-(...) De igual no es posible que dos empresas del mismo sector compartan el mismo Código Corto pues para sus clientes finales generará todo tipo de desconfianza que por ejemplo le llegue la notificación de retiro de su tarjeta que tiene con el Banco A por un código corto 12345, y que por el mismo código corto le llegue el mensaje de marketing del Banco B. (...)"

"(...)

el Código Corto tiene un propósito diferente dentro de la estrategia de comunicación de nuestros clientes y muchas veces van dirigidos a servicios diferenciados, pueda que pertenezcan a una misma empresa, pero los servicios que se ofrecen son totalmente diferentes, por lo que los clientes quieren mantener separados los códigos cortos para diferentes tipos de comunicaciones. Esto ayuda a centros de costo, hacer campañas más personalizadas, transmitir una información más clara, transparente y segura con el cliente. (...)".

De ahí que, para la CRC lo manifestado por dicha empresa, se ajuste a la creación de un canal de comunicación dedicado de mensajería a través de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y los clientes de **SINCH COLOMBIA S.A.S.**

Aunado a lo anterior, si bien la numeración de códigos cortos en concordancia de la Resolución CRC 5050 de 2016 y la Circular CRC No. 127 de 2020⁷ está dada para la identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, en el cual se informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, esta **no se atribuye para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes**. De ahí que, la posibilidad técnica de identificación unívoca de usuarios y comunicaciones a través de SMS, MT (Mobile Terminated) y MO (Mobile Originated), corresponda con la numeración para acceder a contenidos y aplicaciones soportados en SMS y USSD bajo la figura de SMS-SP.

Es importante aclarar al respecto que el fundamento de la armonización de los códigos cortos es la orientación y protección pro-usuario, y tiene por objeto facilitar procesos transparentes de información y publicidad permitiendo el posicionamiento de códigos únicos utilizables en las redes de todos los proveedores de redes y servicios que estén en capacidad de generar y recibir SMS.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Comisión ha señalado⁸ que para proveedores que no buscan el 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 tarifa y el generador del contenido, sino la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes, que permitan a usuarios finales enviar y recibir SMS independientemente de una suscripción móvil o que permitan la realización de consultas vía SMS sobre certificaciones de correos electrónicos por parte de usuarios a través de plataformas web y, en los que resulta necesaria la identificación unívoca de usuarios y comunicaciones SMS, MT y MO son susceptibles de ser prestados a través de la numeración no geográfica de servicios⁹

⁶ Comunicación con radicado 2024803815 del 8 de marzo de 2024 pagina 8.

⁷ Atribuciones de los recursos de identificación administrados por la CRC.

⁸ Resolución CRC 4765 de 2015, 4826 de 2015 y Resolución CRC 5389 de 2018

⁹ Resolución CRC 5008 de 2016 "Por la cual se acepta una devolución de numeración asignada al proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones LIEIDA S.A.S.", Resolución CRC 5099 de 2017 "Por la cual se asigna numeración no geográfica para servicios al proveedor de redes y servicios de comunicaciones LIEIDA S.A.S." y Resolución CRC 5940 de 2020 "Por la cual se niega la asignación de dos (2) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a la empresa COMUNICACION CELULAR S.A."

La CRC ha identificado que dicha modalidad corresponde con la figura de prestación de servicios SMS enmarcada en la clasificación de SMS-SP propuesta en el ECC Report 212¹⁰, la cual debe utilizar la numeración no geográfica de servicios para su operación, teniendo en cuenta que ese tipo de números son de acceso universal y significancia nacional, y además permiten garantizar la disponibilidad y suficiencia de recursos en el mediano y largo plazo, que para el escenario en comento no otorgaría la numeración de Códigos Cortos.

De esta manera, esta comisión considera que la solicitud presentada por parte de **SINCH COLOMBIA S.A.S.** no atiende la naturaleza de la definición y el propósito de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD de acuerdo con la Resolución CRC 5050 de 2016 por lo expuesto por dicha empresa en la solicitud de asignación de cada uno de los cuarenta y cuatro (44) códigos cortos. De ahí que la CRC no considere viable la asignación de los códigos cortos objeto de la solicitud.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

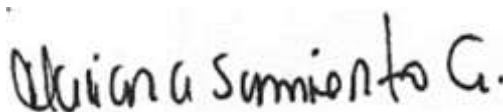
ARTÍCULO 1. Negar la asignación de cuarenta y cuatro (44) códigos cortos **-85203, 85204, 85206, 85208, 85209, 85212, 85213, 85214, 85217, 85218, 85220, 85222, 85223, 85230, 85233, 85234, 85236, 85239, 85247, 85259, 85303, 85305, 85307, 85310, 85311, 85313, 85316, 85324, 85325, 85326, 85327, 85328, 85330, 85331, 85334, 85335, 85336, 85342, 85343, 85344, 85345, 85346, 85347 y 85349-** solicitados por **SINCH COLOMBIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Exhortar a la empresa **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, para que evalúe los servicios soportados en los códigos cortos asignados a la fecha y efectúe la devolución de la numeración de códigos cortos que se encuentre utilizando para la identificación de clientes corporativos con canales de comunicación SMS dedicados, so pena de dar inicio a una actuación administrativa de recuperación de la numeración.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **SINCH COLOMBIA S.A.S.** o a quién 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 02 días del mes de abril de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora Relaciónamiento con Agentes

Rad. 2024803802 y 2024803815

Proyectado por: Brayan Andrés Forero / Jackeline Rátiva Pérez

Revisado por: Sergio Javier Arias M.

¹⁰ Ver CEPT, ECC Report 212: Evolution and Use of E.212 Mobile Network Codes, 2013. De acuerdo con el reporte de las aplicaciones típicas incluyen el envío y recepción de SMS desde diferentes tipos de terminales (ej. PC, teléfono móvil) o el envío masivo de SMS.