



RESOLUCIÓN No. **7541** DE 2024

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7499 de 2024"*

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, el Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante Resolución CRC 7499 del 27 de agosto de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto 890707 que se encontraba asignado a **INFOBIP 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 5050 de 2016 que señala que: *"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"*.

El 28 de agosto de 2024, la Resolución CRC 7499 de 2024 fue notificada personalmente por medios electrónicos a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Dentro del término previsto para el efecto, mediante escrito del 10 de septiembre de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** interpuso recurso de reposición en contra de la Resolución CRC 7499 del mismo año, según consta en la comunicación 2024820564¹.

Teniendo en cuenta que el recurso de reposición presentado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** cumple con los requisitos dispuestos en los artículos 76 y 77 del CPACA, esta Comisión deberá admitirlo a fin de proceder a su estudio de fondo.

Finalmente, dado que en el presente trámite se está ante la interposición de un recurso de reposición en contra del acto administrativo que resolvió sobre la recuperación de un código corto, asunto que debe resolverse por vía de un acto administrativo de carácter particular y concreto, la CRC no debe informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre esta actuación, pues se configura una de las excepciones a dicho deber, de acuerdo con lo previsto en el numeral 3 del artículo 2.2.2.30.4. del Decreto 1074 de 2015.

2. PRONUNCIAMIENTO DE INFOBIP COLOMBIA S.A.S.

En su comunicación del 10 de septiembre de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** manifiesta que en cumplimiento de lo dispuesto en diferentes disposiciones legales, que establecen las

¹ Dado que la Resolución CRC 7499 de 2024 fue notificada personalmente a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** el 28 de agosto del mismo año, el término para presentar el recurso de reposición se vencía el 11 de septiembre.

obligaciones en cabeza del empleador y las empresas para desarrollar e implementar programas y actividades que permitan conjurar las amenazas y los riesgos que se verifican ante las emergencias y los desastres naturales, en protección de sus empleados y de las demás personas relacionadas de alguna manera con la empresa, esa sociedad tiene establecidos diferentes esquemas de seguridad enfocados a dar cumplimiento a dichas obligaciones.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. señala que dentro de los programas y actividades que ha diseñado para enfrentar las catástrofes naturales y los eventos de fuerza mayor -los cuales por definición son imprevisibles- se encuentra la "*probable*" utilización del código corto 890707 a través del cual se informaría a los empleados y demás personas relacionadas con la empresa la ocurrencia de este tipo de eventos si llegare a darse, lo cual, afortunadamente no se ha presentado en los últimos años.

En este contexto, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** señala que el código corto mencionado "*no ha tenido tráfico reciente*" debido a que cumple una función preventiva y de apoyo eventual para el envío de contenidos, pero solamente, en aquellos eventuales casos que se llegaran a presentar tales como: catástrofes naturales, desastres, inundaciones, sismos, incendios y demás eventos de fuerza mayor, que por fortuna no se han presentado hace bastante tiempo.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. indica que la necesidad de tener un código corto destinado al potencial envío de contenidos en situaciones de emergencia como las antes señaladas, pero en todo caso, conforme a los usos dispuestos en el acto administrativo de adjudicación del recurso numérico previamente referido, "*ha generado la ausencia de tráfico en el código corto 890707*", el cual, por las razones previamente explicadas y justificadas y de conformidad con el cumplimiento de la normativa de seguridad social que obliga a la empresa a tener este tipo de planes de contingencia, ha generado la falta de tráfico justificada en el código corto mencionado.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. señala que ha establecido una serie de documentos que recogen políticas que permiten conjurar las amenazas y los riesgos que se verifican ante las emergencias y los desastres naturales, en protección de sus empleados y de las demás personas relacionadas. En algunas de sus políticas, se lee lo siguiente:

"INFOBIP está comprometido con la seguridad de los empleados y visitantes en sus instalaciones. El Plan de Respuesta a emergencias abordará los procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias relacionados con desastres naturales y circunstancias específicas que constituyen una emergencia.

A los efectos de estas pautas, una emergencia se define como una situación o amenaza de una situación inminente con potencial de afectar negativamente la salud, la seguridad y el bienestar de la comunidad de Infobip y/o la integridad de los edificios o el medio ambiente de Infobip, que no está cubierta por las operaciones rutinarias del día a día.

Esta pauta proporciona un enfoque uniforme para gestionar la respuesta a todos los tipos y tamaños de emergencias reales, potenciales o percibidas, y su implementación completa se requiere solo para desastres importantes que involucren a una gran parte de la comunidad de Infobip.

Después de la identificación de una situación de emergencia, los gerentes de oficina notificarán a los miembros del equipo necesarios y activarán el nivel de respuesta apropiado de acuerdo con este plan. La información de las personas de contacto designadas (dos por oficina) está disponible en el apéndice del documento.

En caso de que necesite informar una emergencia o un desastre, o si tiene alguna pregunta sobre este procedimiento, envíe un correo electrónico a BCM@infobip.com o comuníquese con el equipo de BCM en Slack #team_bcm_support, Teams o dispositivo móvil usando la información de contacto que figura en el apéndice.

El equipo de BCM realizará una evaluación, posiblemente activará el Plan de Continuidad Comercial para las Oficinas (continuidad de las operaciones),

proporcionará una actualización del estado de la resolución del incidente y lo escalará al Equipo de Gestión de Crisis si se alcanzan los desencadenantes de la crisis, de acuerdo con el proceso descrito en el Plan de Respuesta a Incidentes de Continuidad Comercial."

En este contexto, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** indica que en desarrollo de su política corporativa encaminada a dar cumplimiento de las normas de seguridad social ha asignado de manera expresa el código corto 890707 para atender las situaciones de fuerza mayor, desastre o emergencia, y a este efecto, al referido recurso numérico no se le ha asignado otro tipo de tráfico con la finalidad que el mismo esté siempre disponible en aquellos eventos de fuerza mayor o caso fortuito a los cuales previamente ha mencionado.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. afirma que si bien es "*deseable*" que los códigos cortos mantengan un tráfico permanente y constante no menos importante es que estos recursos numéricos deben estar disponibles para enviar contenidos y mensajes de texto en las situaciones de emergencia las cuales no se conoce en qué momento ocurrirán y por ello deben mantenerse disponibles 24/7, pues como se ha dicho, este tipo de catástrofes o desastres pueden presentarse en cualquier momento.

Así, señala la sociedad mencionada que "*la ausencia de tráfico*" que presenta el referido código corto es absolutamente justificada, dado que está en pro de salvar vidas humanas en el eventual caso que su uso fuera necesario y el referido recurso numérico fuera requerido para comunicar los planes de contingencia a seguir cuando quiera que este tipo de eventos infortunados y no anunciados se llegaren a presentar.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S. resalta que ha usado el código corto objeto de la actuación administrativa de conformidad con el acto administrativo de asignación.

A partir de lo descrito, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicita lo siguiente:

- "3.1. Revocar el acto administrativo contenido en la Resolución 7499 de 27 de agosto de 2024 proferida por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES.*
- 3.2. Exonerar a INFOBIP COLOMBIA SAS NIT.900.438.922-1 de la responsabilidad imputada en el acto administrativo previamente referido.*
- 3.3. Mantener asignado a INFOBIP COLOMBIA SAS NIT.900.438.922-1 el código corto 890707.*
- 3.4. Revocar las demás decisiones contenidas en la resolución objeto del presente recurso.*

Como soporte de sus afirmaciones, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** allega las políticas "*encaminadas a atender las emergencias y desastres naturales con el fin de proteger y salvaguardar vidas humanas, en cumplimiento, no solo de una normativa legal, sino de un deber de solidaridad que tenemos para con nuestros semejantes*".

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

Al respecto, es de señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la recuperación de un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque². Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que "*(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más*

² López Blanco, Hernán F. "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano", Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. "*Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver.*"

*elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)*³.

De esta manera, lo primero que debe señalarse es que el argumento planteado por la recurrente se circunscribe a resaltar que el código corto recuperado será utilizado para la atención de emergencias y para el envío de mensajes relacionados con seguridad y salud en el trabajo. No obstante, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en su escrito de recurso de posición, reconoce que hay ausencia de tráfico del código corto recuperado y que este “*no ha tenido tráfico reciente*”, afirmaciones que ratifican la decisión adoptada.

En este contexto, la Comisión considera pertinente resaltar que revisada la prueba aportada en esta instancia (políticas empresariales “*encaminadas a atender las emergencias y desastres naturales con el fin de proteger y salvaguardar vidas humanas*”), en nada desvirtúa la decisión recurrida, pues no acredita que a través del código corto recuperado haya cursado tráfico durante el periodo objeto de reproche (periodo continuo de 12 meses).

Sobre el particular debe recordarse que la causal dispuesta en el numeral 6.4.3.2.4 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala lo siguiente:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE LA NUMERACIÓN 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:

(...)

6.4.3.2.4. 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.

(...)"(Destacado fuera de texto).

A partir de lo transcrito, es evidente que la regulación dispone que para determinar que el asignatario no utiliza o no necesita algún código corto debe cumplirse la siguiente condición: que frente a ese recurso de identificación no se haya reportado tráfico durante un periodo consecutivo de doce (12) meses. En otras palabras, la regulación vigente refiere expresamente que para determinar si no se está utilizando o necesitando efectivamente el código corto se debe acudir a una situación objetiva que es el transcurso de un periodo de doce (12) meses sin que se haya reportado tráfico asociado al código corto, de ahí que, una vez comprobada esa situación, es válido que la CRC proceda con la recuperación de estos recursos de identificación.

Bajo este entendido, para constatar la ausencia de tráfico o falta de uso, la Comisión verifica lo correspondiente en el reporte de información efectuado por los Proveedores de Redes y Servicios Móviles (PRSTM) en el Formato 5.2 (hoy Formato T.5.2.), por ser el formato a través del cual se reporta el tráfico cursado de los códigos cortos habilitados en su red, el cual tiene una periodicidad trimestral.

En este sentido, en el Formato mencionado se debe incluir –entre otras– información del **(i) tráfico cursado SMS** o el número de mensajes SMS cursados para cada uno de los códigos en funcionamiento, discriminado por tráfico terminado en el terminal móvil (MT) y originado en el terminal móvil (MO), y **(ii) tráfico cursado USSD** o el número de sesiones USSD establecidas para cada uno de los códigos en funcionamiento.

De esta manera, la simple manifestación de que código corto se usa o se usará para atender emergencias o enviar mensajes de seguridad y salud en el trabajo, aun cuando no presente

³ Gamboa Santofimio Jaime Orlando. Tratado de derecho Administrativo, 4ta edición.

tráfico, no es un argumento suficiente para desvirtuar o no considerar configurada una causal de recuperación que tiene sustento en una situación objetiva, pues –como se ha mencionado– es la regulación la que establece cómo se verifica si los asignatarios usan o necesitan los códigos cortos. De lo contrario, cualquier afirmación de necesidad o uso del recurso de identificación debería ser admitida por la Comisión, aun cuando a través de este no esté cursando tráfico.

Es importante destacar que la norma en comento establece –expresamente– que la falta de uso y la falta de necesidad de un código corto se corrobora verificando si a través de ese recurso de identificación cursó o no tráfico durante un periodo continuo de 12 meses. En este sentido, para recuperar el código corto por la causal señalada basta con constatar que no se cursó tráfico a través de este durante el periodo mencionado.

De esta forma, no son de recibo los argumentos de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** sobre la necesidad del recurso de identificación, pues –se insiste– de aceptarse ese argumento la materialización de la causal estaría sujeta a la discrecionalidad del asignatario respecto de la utilidad y necesidad de un recurso público y escaso. Por el contrario, lo descrito por la recurrente, demuestra que la Comisión actuó conforme a lo dispuesto en la regulación, pues esa sociedad reconoce que a través del código corto no se cursa tráfico.

Ahora bien, debe resaltarse que verificado el uso para el cual fue asignado el recurso de identificación objeto de la actuación administrativa, esta Comisión encontró que mediante comunicación radicada bajo el número 2017770777 del 16 de agosto de 2017, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** solicitó la asignación del código corto de la siguiente manera:

RADICADO	CÓDIGO CORTO	MODALIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
2017770777	890707	Gratuito para el usuario	<i>Infobip necesita dedicar algunos códigos para cursar tráfico de clientes nuevos y existentes.</i>	<i>Los clientes exigen códigos dedicados para diferenciarse en el mercado, darle seguridad a sus comunicaciones con sus usuarios y posicionarse en el mercado.</i>

De esta manera, el código corto 890707 fue asignado bajo la modalidad de “Gratuito para el usuario”, entendiendo que ese recurso de identificación se utilizaría para enviar mensajes de sus clientes con el fin de *“darle seguridad a sus comunicaciones con sus usuarios y posicionarse en el mercado”*. En otras palabras, a través del código corto mencionado no se podía enviar cualquier tipo de mensajes, sino que estos debían ser enviados por un cliente “dedicado” de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y estar relacionados con sus productos y servicios. Adicionalmente, debían ser enviados a los usuarios de ese cliente buscando darle seguridad y posicionarse en el mercado

Así las cosas, es evidente que el código corto 890707 no fue asignado para la atención de emergencias, ni para el envío de mensajes de seguridad y salud en el trabajo, como mal lo señala la recurrente. Asimismo, es de destacar que las normas sobre seguridad y salud en el trabajo que refiere **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no le impone la necesidad de usar un código corto para cumplir con las obligaciones legales a su cargo.

Por lo anterior, es necesario señalar que conforme a la regulación vigente, la asignación de los recursos de identificación marca el derrotero para su uso, por tanto ese uso debe estar alineado a la asignación efectuada por esta Comisión, so pena de recuperación.

Bajo este entendido, el argumento planteado por la recurrente demostraría que esa sociedad no usa el recurso de identificación conforme a lo asignado, y en ningún caso tiene la potencialidad de modificar ni de revocar la decisión recurrida, pues sería admitir que a través de un código corto se puede enviar cualquier tipo de mensaje, a discreción del asignatario. Lo cual, como se ha visto no es cierto.

De esta manera, la Comisión confirmará la decisión recurrida.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

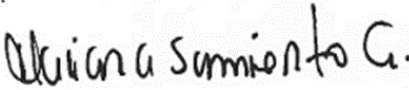
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7499 de 2024

ARTÍCULO 2. Confirmar la Resolución CRC 7499 de 2024 expedida por la CRC, de conformidad con la parte considerativa del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar la presente Resolución al representante legal de **INFOBIP COLOMBIA 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 no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de septiembre de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2024820564, 2024201676
ID: 3186
Proyectado por: Adriana Barbosa
Revisado por: Brayan Andrés Forero S.