



RESOLUCIÓN No. **7560** DE 2024

*"Por la cual la Comisión de Regulación de Comunicaciones se pronuncia sobre una solicitud de solución de controversias presentada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** respecto de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**"*

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE COMUNICACIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las que le confiere el numeral 9 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada internamente ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRC bajo el número 2024808885 del 7 de mayo de 2024, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME**, solicitó dar inicio al trámite administrativo de solución de controversias con el fin de resolver la discusión suscitada entre esa sociedad y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, en adelante **COLOMBIA MÓVIL**, por el "bloqueo y rechazo" de tráfico de SMS por parte de este último operador.

Analizada la solicitud presentada por **HABLAME**, y verificado preliminarmente el cumplimiento de los requisitos de procedibilidad dispuestos en los artículos 42¹ y 43 de la Ley 1341 de 2009, la Directora Ejecutiva (E) de esta Comisión inició la actuación administrativa el día 16 de mayo de 2024, para lo cual fijó en lista el traslado de la solicitud y, en la misma fecha, remitió a **COLOMBIA MÓVIL** la documentación asociada a la actuación, con número de radicado de salida 2024513715, para que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 de la Ley 1341 de 2009, se pronunciara sobre el particular.

Mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2024810549 del 23 de mayo de 2024, **COLOMBIA MÓVIL** dio respuesta al traslado y presentó observaciones a la solicitud de solución de controversias allegada por **HABLAME**.

Acto seguido, a través de comunicación del 6 de junio de 2024 con radicado de salida 2024200835 y 2024200836, la Directora Ejecutiva de esta Comisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 45 de la Ley 1341 de 2009, procedió a citar a las partes para la celebración de la audiencia de mediación correspondiente al trámite en curso, y fijó como fecha para su realización el día 12 de junio de 2024 a las 4:00 p.m. En la fecha mencionada las partes concluyeron que no había lugar a acuerdo alguno sobre el asunto en controversia.

Posterior a la audiencia de mediación realizada el 12 de junio de 2024, el 18 del mismo mes **HABLAME** radicó una comunicación en la CRC, en la cual presentó observaciones sobre la respuesta de **COLOMBIA MÓVIL** frente al traslado de la CRC de la solicitud de solución de controversias.

Finalmente, y dado que se está ante una solicitud de solución de controversia elevada por **HABLAME** respecto de **COLOMBIA MÓVIL**, asunto sobre el cual la CRC debe pronunciarse por vía de un acto

¹ Modificado por el artículo 26 de la Ley 1978 de 2019

administrativo de carácter particular y concreto, esta Comisión no debe informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la actuación en curso, 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. ARGUMENTOS EXPUESTOS POR LAS PARTES

2.1. Argumentos expuestos por HABLAME

HABLAME solicita a la CRC iniciar el trámite administrativo de solución de controversias, a fin de que la CRC, en desarrollo de sus funciones y con base en los principios orientadores y a la regulación vigente, se pronuncie *"de manera oficial"* frente a:

- i) Si la metodología establecida en la Resolución CRC 7133 de 2023 da la potestad a **COLOMBIA MÓVIL** para restringir el acceso, bloquear el tráfico de SMS prestado por **HABLAME** y dimensionar el acceso de manera unilateral.
- ii) Que se decrete una prueba técnica para determinar que el total del tráfico SMS que **COLOMBIA MÓVIL** recibe en su SMSC coincide con el total del tráfico remitido por **HABLAME**, por lo que no debería haber lugar a las diferencias que hoy se están presentando en las mediciones aportadas por cada parte.
- iii) En el evento que la CRC determine que el actuar de **COLOMBIA MÓVIL** se aleja de la metodología establecida por esta misma entidad en la Resolución CRC 7133 de 2023, dar traslado del expediente al Ministerio TIC con destino al expediente de la denuncia realizada por **HABLAME** en contra de **COLOMBIA MÓVIL** y radicada el día 4 de marzo de 2024 bajo el número de radicado 241016107.

Para sustentar su solicitud, **HABLAME** manifiesta que, el 13 de febrero de 2024, reportó al área técnica de **COLOMBIA MÓVIL** una falla relacionada con la transmisión de SMS debido al rechazo de SMS programado en la red de **COLOMBIA MÓVIL**, bajo la causal 45, que según el protocolo SMPP en su versión 3.4 significa *"submit_sm failed"*. Ante dicha falla, **HABLAME** indica que **COLOMBIA MÓVIL** respondió que el caso no correspondía a una falla sino a un tema contractual y procedió a cerrar el caso reportado por **HABLAME**.

HABLAME expone que *"ante el constante rechazo de mensajes por parte de COLOMBIA MÓVIL"*, el 12 de marzo de 2024 las partes realizaron un Comité de Mixto de Acceso (CMA), en el cual **HABLAME** solicitó a **COLOMBIA MÓVIL** que le indicara el motivo para rechazar el tráfico de SMS. Adicionalmente, dice, solicitó que el área técnica atendiera los requerimientos de **HABLAME** y realizar pruebas conjuntas con **COLOMBIA MÓVIL** para atender el rechazo del tráfico de SMS. No obstante, **HABLAME** indica que **COLOMBIA MÓVIL** informó que el acceso presentaba normalidad en el servicio.

El solicitante expresa que, el 27 de marzo de 2024, envió una nueva convocatoria a **COLOMBIA MÓVIL** para realizar un CMA el 4 de abril de 2024, con el fin de revisar conjuntamente los temas técnicos del acceso. **HABLAME** indica que este mismo día **COLOMBIA MÓVIL** envió un comunicado alegando *"i) Que bloqueó el SMS referido por HABLAME COLOMBIA, dado que consideró que era un mensaje SPAM, ii) Rechazó la realización del CMA propuesto para tratar temas técnicos, con los siguientes términos "lo reprogramaremos, si es del caso, una vez tengamos el análisis completo del rechazo de mensajes" y iii) Emite sus comentarios frente a los eventos de rechazo de tráfico y el proceso de escalamiento de fallas."*

HABLAME expresa que, en posteriores comunicados del 22 de abril y del 3 de mayo de 2024, manifestó a **COLOMBIA MÓVIL** su desacuerdo con el bloqueo del tráfico y aclaró que el mensaje bloqueado correspondía a un mensaje OTP (One-Time Password), a lo cual agregó que **COLOMBIA MÓVIL** podría estar impidiendo la correcta aplicación de la metodología para revisar el dimensionamiento del acceso y los parámetros para determinar la cantidad de TPS de la relación de acceso.

Finalmente, **HABLAME** manifiesta que ya se surtió la etapa de negociación directa, sin que las partes hubieran podido llegar a un acuerdo frente al conflicto planteado. Por lo expuesto, **HABLAME** señala como puntos de divergencia que **COLOMBIA MÓVIL** restringió el acceso establecido con **HABLAME**, desconociendo la regulación general, e interpretando unilateralmente la metodología

establecida por la Comisión en la Resolución CRC 7133 de 2023, e implementó unilateralmente el dimensionamiento del acceso, sin que las partes lo hubieran acordado.

HABLAME considera que, en virtud de la regulación vigente, ninguna controversia existente entre las partes debe dar lugar a limitar o restringir el acceso, salvo que la CRC así lo autorice.

Bajo este contexto, **HABLAME** propone como oferta final que **COLOMBIA MÓVIL** cese la conducta de restricción y rechazo de tráfico de SMS remitido por **HABLAME**; acceda a acordar el dimensionamiento del acceso en instancia del CMA dentro de los cinco primeros días calendario de cada mes; y permita que el área técnica de **COLOMBIA MÓVIL** atienda oportunamente los casos reportados por **HABLAME** a fin de darle dinamismo a la relación de acceso.

Para sustentar sus afirmaciones **HABLAME** allegó los siguientes documentos:

1. Certificado de existencia y representación legal de **HABLAME**.
2. Copia contrato de acceso suscrito entre **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME**.
3. Copia de las resoluciones CRC 7133 y 7204 de 2023.
4. Poder general otorgado por el representante legal de **HABLAME**.
5. Cadena de correos electrónicos cursados entre las partes desde el 29 de febrero de 2024 al 12 de marzo, de parte de **HABLAME** informando el rechazo de tráfico y de parte de **COLOMBIA MÓVIL** informando normalidad en el servicio.
6. Correo electrónico que contiene el borrador del acta del CMA realizado el día 12 de marzo y la comunicación de fecha 15 de marzo de 2024, con la cual **HABLAME** da cumplimiento a los compromisos adquiridos en el CMA.
7. Correo electrónico de fecha 27 de marzo de 2024, con el cual **HABLAME** envió una nueva convocatoria a CMA para el día 4 de abril de 2024.
8. Correo electrónico de fecha 4 de abril de 2024, a las 9:45 a.m., es decir 15 minutos antes del CMA con el cual **COLOMBIA MÓVIL** rechaza la realización de CMA y da respuesta parcial a la comunicación de fecha 15 de marzo de 2024.
9. Correo electrónico del día 22 de abril de 2024, con el cual **HABLAME** dio respuesta a la comunicación de **COLOMBIA MÓVIL**, manifestando entre otros temas, su desacuerdo con el bloqueo del tráfico.
10. Correo electrónico de fecha 3 de mayo de 2024 con el cual **HABLAME** remite a **COLOMBIA MÓVIL** el análisis de la información remitida por el PRST para el dimensionamiento del acceso.

En la comunicación de **HABLAME**, posterior a la audiencia de mediación realizada el 12 de junio de 2024, este operador indica y anexa la siguiente información:

- Frente a lo manifestado por **COLOMBIA MÓVIL** en lo referente a que el "(...) acceso que **COLOMBIA MÓVIL** le provee ha (SIC) **HABLAME** ha estado cursando tráfico de manera normal e ininterrumpida, tal y como lo demuestran las conciliaciones técnicas mensuales (...)", adjunta a su comunicación un archivo Excel que incluye una muestra de 16.171 mensajes cortos de texto (SMS) del tráfico total, que, según **HABLAME**, **COLOMBIA MÓVIL** bloquea obstaculizando la correcta prestación del servicio a los usuarios.
- Respecto a la manifestación de **COLOMBIA MÓVIL** sobre el conducto correspondiente al reporte de fallas, **HABLAME** ratifica su posición inicial relacionada con que **COLOMBIA MÓVIL** se ha limitado a indicar que el caso reportado por **HABLAME** no corresponde a una falla sino a un tema contractual y, por tanto, procede a cerrar el caso con el argumento que se observa normalidad en la prestación del servicio.
- En lo referente a la manifestación sobre las trazas de información solicitadas por **COLOMBIA MÓVIL**, el solicitante argumenta que, cumpliendo con lo establecido en la regulación vigente, como integrador tecnológico ha tomado las acciones correspondientes y no ha considerado necesario remitir dicha información a **COLOMBIA MÓVIL**, pues considera que esa solicitud se realizó en su momento y fue incluida en el oficio de respuesta a la CRC.
- **HABLAME** finalmente señala, frente a la observación de **COLOMBIA MÓVIL** sobre el incumplimiento de la metodología establecida mediante Resolución CRC 7133 de 2023, que reitera la petición a la Comisión en el sentido de pronunciarse frente a si la metodología establecida en la mencionada resolución da la potestad a **COLOMBIA MÓVIL** para restringir el acceso, bloquear el tráfico de SMS prestado por **HABLAME** y dimensionar el acceso de manera unilateral.

2.2. Argumentos expuestos por COLOMBIA MÓVIL

Dentro del término de traslado correspondiente, **COLOMBIA MÓVIL** en su respuesta manifiesta que el foco del análisis y la decisión de la CRC en la actuación administrativa deberá corresponder al ámbito de lo que se le solicita; según **COLOMBIA MÓVIL, HABLAME**, de manera artificiosa y desarticulada, en la solicitud de solución de controversias busca incorporar hechos y supuestas pruebas, que no pueden ser consideradas como pertinentes, conducentes, ni útiles, en tanto que no se relacionan, con un supuesto bloqueo y rechazo de tráfico SMS remitido por **HABLAME** con la causal de rechazo 0x45.

COLOMBIA MÓVIL manifiesta que, en el período comprendido entre el 13 de febrero de 2024 a la fecha, por el acceso que **COLOMBIA MÓVIL** le provee a **HABLAME** se ha estado cursando tráfico de manera normal e ininterrumpida, tal y como lo demuestran las conciliaciones técnicas mensuales que **COLOMBIA MÓVIL** le ha remitido a **HABLAME** y que no ha objetado, y por el contrario ha reconocido y pagado, evidenciando tráfico permanente a través del acceso, por lo que **HABLAME** falta a la verdad al afirmar que **COLOMBIA MÓVIL** "ha bloqueado o restringido el acceso"

Igualmente, **COLOMBIA MÓVIL** pone de presente que con el fin de dar cierre al reporte de falla escalado por **HABLAME** el 13 de febrero de 2024, que es el motivo de su solicitud de solución de controversias ante esta Comisión, y para aclarar el origen del rechazo de los SMS con la causal 0x45, le solicitó a **HABLAME** el 4 de abril de 2024 las trazas de la información para eventos similares de rechazo; sin embargo, a la fecha, indica **COLOMBIA MÓVIL, HABLAME** no ha remitido ninguna de las informaciones requeridas, obstaculizando con ello el poder avanzar en el esclarecimiento y resolución de su reporte de falla, además de lo cual se ha limitado a responder con evasivas, como se evidencia en su comunicación del 22 de abril de 2024.

Además **COLOMBIA MÓVIL** alude que, ante la constante evasiva de **HABLAME** para remitir la información que se le ha solicitado con el fin de continuar con el análisis del caso de falla escalado por el PCA, **COLOMBIA MÓVIL** ha ahondado en el análisis de su propia información de plataformas encontrando que, al parecer, la razón por la que **HABLAME** evade enviar la información solicitada es porque con ello estaría quedando en evidencia que existe otro tráfico, aun en mayor cantidad que el único mensaje que reportó como rechazado y con el que fundamenta su supuesto conflicto, que corresponde, a su juicio, a tráfico de SMISHING.

COLOMBIA MÓVIL hace mención sobre una muestra de 528 SMS, remitidos desde el código corto 893177 con el contenido de la URL <https://clck.ru/38WZkE>, la cual fue constatada por el operador como una dirección no válida de la entidad bancaria BANCOLOMBIA y considerada como mensajes fraudulento - SMISHING. En ese orden de ideas, para soportar la afirmación sobre el posible tráfico de mensajes de SMISHING por parte de **HABLAME, COLOMBIA MÓVIL** aportó un archivo Excel con la traza de 528 SMS de fecha 13 de febrero de 2024 y 151 SMS de fecha 14 de marzo de 2024, en el que según dice se sigue el mismo patrón del tráfico cursado por el PCA.

COLOMBIA MÓVIL manifiesta que no es posible establecer con claridad los puntos de divergencia al no haber coherencia ni correlación entre la "Solicitud de iniciación de trámite administrativo de solución de controversia en contra de **COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP**, por el bloqueo y rechazo de tráfico de SMS remitido por **HABLAME COLOMBIA** (código 0X45)", presentada por **HABLAME** ante la CRC, y su pretensión de que la CRC "se pronuncie de manera oficial frente a si la metodología establecida en la Resolución CRC No.7133 de 2023, da la potestad a **COLOMBIA MÓVIL** para restringir el acceso, bloquear el tráfico de SMS prestado por **HABLAME COLOMBIA** y dimensionar el acceso de manera unilateral."

Dada esa falta de correlación, **COLOMBIA MÓVIL** propone, como oferta final, lo siguiente:

1. Que la CRC archive el expediente 3000-32-13-92, por carecer de fundamentación y por solicitar la solución de una controversia que, además de inexistente, es etérea e incomprensible.
2. Que la CRC archive el expediente 3000-32-13-92, al existir un pronunciamiento claro y concreto contenido en la Resolución CRC 7133 de 2023 sobre la metodología para dimensionar el acceso entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL**.
3. Que la CRC conmine a **HABLAME** para que en un plazo no mayor a treinta días calendario presente a **COLOMBIA MÓVIL** un plan concreto de las acciones que implementará en sus plataformas para mitigar los riesgos de *phishing* y *smishing* a través de los mensajes que envía hacia la red de **COLOMBIA MÓVIL**, de conformidad con la regulación vigente y el contrato;

y con ello mitigue el riesgo de rechazo por parte de la plataforma de SMS de **COLOMBIA MÓVIL**.

4. Que la CRC conmine a **HABLAME** para que en treinta días implemente lo que ordena el artículo 2.1.19.9 la Resolución CRC 5050 de 2016, relacionado con la identificación que debe realizar el PCA de los mensajes SMS que envía a través de la relación de acceso establecido con **COLOMBIA MÓVIL**, y con ello mitigue el riesgo de rechazo de la plataforma de SMS.

Para sustentar sus afirmaciones **COLOMBIA MÓVIL** allegó los siguientes documentos:

1. Copia certificado de existencia y representación legal de **COLOMBIA MÓVIL**.
2. Anexo 1 – Mensajes sospechosos de contenido fraudulento.
3. Anexo 2 – Mensajes sospechosos de contenido fraudulento del 22 de mayo de 2024.
4. Anexo 3 – Análisis mensajes fraudulentos a través del código 893177 de **HABLAME**.
5. Anexo 4 – Reporte de PHISHING a través del código 893177 de **HABLAME**.
6. Anexo 5 - Comunicación de **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME** con radicado 2421886437 del 4 de abril de 2024.
7. Comunicaciones de **COLOMBIA MÓVIL** a **HABLAME** notificándole mensualmente del cumplimiento de la Resolución CRC 7133 de 2023 y de la implementación del límite de TPS respecto a lo que se entiende como servicio básico, a la luz de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC.

3.1. Verificación de requisitos de forma y procedibilidad.

En este numeral es necesario verificar si la solicitud presentada por **HABLAME** cumple con los requisitos de forma y procedibilidad para dar inicio al trámite, contemplados en los artículos 42 y 43 de la Ley 1341 de 2009, esto es: **(i)** la solicitud escrita ante la CRC; **(ii)** la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo; **(iii)** la indicación expresa de los puntos de divergencia, así como los puntos en los que exista acuerdo; **(iv)** la presentación de la respectiva oferta final frente a la materia en divergencia; y **(v)** la acreditación del transcurso de 30 días calendario desde la fecha de la presentación de la solicitud con los requisitos establecidos en la regulación que sobre el particular expida la CRC, para llegar a un acuerdo directo.

Al respecto, es de anotar que, revisado el escrito de **HABLAME**, como solicitante del trámite, se constató que su solicitud cumple con los requisitos de forma descritos en el párrafo anterior, toda vez que en este se consignó la manifestación de la imposibilidad de llegar a un acuerdo, los puntos de acuerdo y divergencia, así como su oferta final. Adicionalmente, se acreditó el agotamiento de la etapa de negociación directa durante 30 días calendario, en la medida en que el 12 de marzo de 2024, entre **HABLAME** y **COLOMBIA MÓVIL** se llevó a cabo un Comité Mixto de Acceso (CMA) con el objeto de discutir los asuntos objeto de controversia, en tanto que, la solicitud de solución de controversias fue radicada ante la Comisión el 7 de mayo del año en curso. Conforme a lo anterior, corresponde en este momento procesal emitir un pronunciamiento sobre los hechos materia de discusión.

3.2. Sobre el asunto que debe definir la CRC

Observa esta Comisión que, a partir de un supuesto bloqueo de códigos cortos que le atribuye a **COLOMBIA MÓVIL**, las peticiones de **HABLAME** se centran en que el regulador aclare el alcance y contenido de la Resolución CRC 7133, *"Por la cual se resuelve la solicitud de solución de controversias presentada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** respecto del proveedor **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**"*; e identifique si el total del tráfico remitido por **HABLAME** es el recibido por **COLOMBIA MÓVIL**, de manera que en caso de que se constate el bloqueo de códigos se traslade lo encontrado a MinTIC, además de lo cual, sea la CRC la que le ordene a **COLOMBIA MÓVIL** evitar el bloqueo de los códigos, así como dimensionar con **HABLAME** el tráfico y atender los requerimientos de este último.

Las peticiones de **COLOMBIA MÓVIL** se enfocan, por su parte, en que la CRC conmine a **HABLAME** a cumplir con la obligación establecida en cabeza de los PCA en el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, asimismo, a que implemente un plan para mitigar riesgos de *phishing* y *smishing*.

Para resolver la procedencia de tales pretensiones, la CRC analizará si la Comisión es la autoridad competente para pronunciarse, por vía del procedimiento administrativo de solución de controversias, sobre los asuntos planteados por **HABLAME**. El análisis también se deberá efectuar sobre la procedencia de las peticiones de **COLOMBIA MÓVIL** que realizó en su escrito de observaciones.

Para tal fin, en primer lugar, se hará referencia a la facultad de solución de controversias en el siguiente numeral.

3.3. Sobre el alcance de la facultad de solución de controversias de la CRC

Sea lo primero indicar que la doctrina ha enseñado que la atribución de funciones de solución de controversias a los reguladores de los sectores en red objeto de liberalización y competencia se fundó en la necesidad de garantizar la protección del interés público que trasciende al interés privado de las partes y que se representa en la defensa del sistema de mercado²; en la necesidad de promover la competencia y la protección de los usuarios³; en la experticia de los reguladores para tratar con las dificultades de sectores como las telecomunicaciones⁴; en la necesidad de soluciones equilibradas, coherentes, eficaces y rápidas adoptadas desde el conocimiento en un sector dinámico sujeto a un derecho flexible, no determinado en su detalle de antemano y hecho a la medida de las circunstancias concretas⁵; en la necesidad de contar con medios humanos y materiales singulares y reforzados, técnicamente especializados⁶; y en la dificultad de los tribunales ordinarios para resolver conflictos de elevada complejidad técnica y económica⁷.

En Colombia, dicha tendencia ha sido reconocida por el legislador, que asignó la función de solución de controversias a la Comisión, por cuenta de la Ley 1341 de 2009, cuyo artículo 22 dispuso:

"ARTÍCULO 22. FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES. Modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de televisión abierta radiodifundida y todas las demás modalidades del servicio de televisión y el servicio de radiodifusión sonora, las siguientes:

*(...) 9. Resolver las controversias, **en el marco de sus competencias**, que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora. Ningún acuerdo entre proveedores podrá menoscabar, limitar o afectar la facultad de intervención regulatoria, y de solución de controversias de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, así como el principio de la libre competencia."* (SNFT).

Sobre las funciones de resolución de conflictos a cargo de las comisiones de regulación de servicios públicos, señaló la Corte Constitucional⁸, por una parte, que se trata de funciones de regulación de la prestación de los mencionados servicios, en tanto desarrollo de la función general de regular los monopolios cuando la competencia no sea de hecho posible y, en los demás casos, promover la competencia para que las operaciones de los monopolistas o de los competidores sean económicamente eficientes, no impliquen abuso de la posición dominante, y produzcan servicios de calidad; de otra, que dichas funciones son de naturaleza administrativa y no judicial, no sólo desde el punto de vista formal u orgánico sino también material.

² DEL GUAYO CASTIELLA, I., DE LA CUÉTARA, J Y ARIÑO, G. Sobre los entes reguladores y su función arbitral, en Regulación Económica. Cuestiones Disputadas. Thomsom Reuters Aranzadi (2012) Pág. 317.

³ VILLEGAS, L. La ley de TIC y la regulación de las telecomunicaciones: la Comisión de Regulación de Comunicaciones", en Édgar González López (dir.). Comentarios a la ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC- Bogotá: Universidad Externado de Colombia. (2010) Pág. 553.

⁴ NIHOUL, P & RODFORD, P. EU Electronic Communications Law. Competition & Regulation in the European Telecommunications Market. OUP Oxford; 2nd Edition: (2011) Pág. 431

⁵ CHILLÓN MEDINA, J. Funciones de resolución de controversias en la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones; en Telecomunicaciones, infraestructuras y libre competencia. Enrique Gómez-Reino y Carnota. Tirant lo Blanch (2004) Pág. 230 y s.s.

⁶ BERMUDEZ ODRIOZOLA, L. Resolución de Conflictos, en Comentarios a la Ley General de Telecomunicaciones. García de Enterría, E. Y De la Quadra Salcedo, T (Coordinadores). Civitas (2004) Pág. 245.

⁷ LAVILLA RUBIRA, J.J. Interconexión y acceso; en Derecho de la Regulación Económica IV Telecomunicaciones. Iustel (2009) Pág. 316; MONTERO PASCUAL, J. Regulación Económica. La Actividad Administrativa de Regulación de los Mercados. Tiranto Lo Blanch. 1ª edición 2014 Pág. 75

⁸ Corte Constitucional, Sentencia C-1120 de 2005.

Dos conclusiones, en consecuencia, cabe alcanzar de la doctrina constitucional de la Corte, en lo que a esta actuación respecta: **en primer lugar**, si la función de solución de controversias entre empresas de servicios públicos atribuida a las comisiones de regulación corresponde material y jurídicamente a la función genérica de regulación de los servicios –como modalidad de intervención del Estado en la economía–, entonces mal puede señalarse que, por vía del procedimiento administrativo de solución de controversias, una comisión de regulación puede, o esté obligada a constatar el incumplimiento por parte de uno de los proveedores en conflicto, de las obligaciones regulatorias a que se halla sujeto, en tanto la declaración de incumplimiento de las normas jurídicas, en el campo de la función administrativa, pertenece al ámbito de la potestad administrativa sancionadora del Estado, que en el aparato institucional colombiano suelen ejercer los ministerios y las superintendencias, y que en el caso del sector de las telecomunicaciones corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC⁹, sin perjuicio de lo establecido respecto de los contenidos audiovisuales y de la protección de usuarios de servicios que integran el sector TIC¹⁰, y, tratándose del uso y explotación del espectro radioeléctrico, a la Agencia Nacional del Espectro –ANE¹¹.

Es de resaltar que el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, ya mencionado, establece claramente que la CRC está obligada a resolver las controversias que se susciten entre los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST), pero en el marco de sus competencias, es decir, esta entidad únicamente es competente para pronunciarse sobre cualquier controversia que se suscite entre tales proveedores en relación con aquellas que en *"el marco de sus competencias"* le permita resolver, aspecto que ha resaltado la Corte Constitucional al señalar que la facultad de resolución de controversias a que hace alusión dicho precepto debe ser *"ejercida dentro del marco de las competencias que el citado cuerpo normativo encomienda al órgano regulador, las cuales persiguen fines constitucionalmente legítimos a los que ya se ha hecho alusión"*¹².

Dicho elemento reglado le impide a esta Comisión resolver una controversia cuando los extremos del conflicto exceden tal marco competencial, como ciertamente lo es aquella orientada a que se constate el incumplimiento, por parte de un proveedor, de las obligaciones regulatorias a que se halla sujeto, por tratarse de una competencia atribuida por la Ley al Ministerio, a través de su Dirección de Vigilancia, Inspección y Control.

En segundo lugar, es necesario acotar que el ejercicio de la función regulatoria de solución de controversias se materializa a través de la expedición de un acto administrativo de carácter particular y concreto, previo agotamiento del trámite administrativo de rigor, en el que, al dirimirse el conflicto, (i) se identifica la regulación aplicable a un caso concreto, que bien puede tomar la forma de decisiones que reconocen o declaran el derecho previamente otorgado por las normas de carácter general, así como las obligaciones correlativas al mismo; (ii) o bien, de decisiones de carácter constitutivo que, en ausencia de regulación previa de carácter general y abstracto que regule la materia, constituyen de manera ex post determinado derecho en cabeza de alguna de las partes en conflicto¹³.

El acto administrativo que resuelve una controversia, de conformidad con el artículo 48 de la Ley 1341 de 2009 y el artículo 74 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –CPACA–, es susceptible del recurso de reposición, cuya interposición tendrá por objeto que la CRC *"aclare, modifique, adicione o revoque"* (SFT) la decisión allí contenida, según lo establecido en el artículo *ibidem*.

⁹ Ley 1341 de 2009. Artículo 18 modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019. FUNCIONES DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá, además de las funciones que determinan la Constitución Política, y la Ley 489 de 1998, las siguientes: (...) 11. Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley.

¹⁰ El artículo 39 de la Ley 1978 de 2019 establece que todas las funciones de regulación y de inspección, vigilancia y control en materia de contenidos que la Ley asignaba a la ANTV serán ejercidas por la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Por su parte, el artículo 37 de la misma Ley señala que la Superintendencia de Industria y Comercio funge como autoridad de control y vigilancia encargada de la protección de los usuarios de los servicios que integran el sector TIC.

¹¹ Ley 1341 de 2009. Artículo 26. FUNCIONES DE LA AGENCIA NACIONAL DEL ESPECTRO. La Agencia Nacional del Espectro tendrá, entre otras, las siguientes funciones: (...) 4. Ejercer la vigilancia y control del espectro radioeléctrico, con excepción de lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución Política; 10. Adelantar las investigaciones a que haya lugar, por posibles infracciones al régimen del espectro definido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como imponer las sanciones, con excepción de lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución Política

¹² Corte Constitucional, sentencia C-186 de 2011.

¹³ Adicional a sus funciones regulatorias y de solución de controversias, la Comisión cuenta con facultades sancionatorias establecidas en los numerales 19, 27 y 30 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, que tampoco son aplicables al presente caso, teniendo en cuenta que como ya se ha mencionado, el incumplimiento al régimen de acceso e interconexión, es competencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Una vez el acto administrativo adquiere firmeza en los términos del artículo 87 del CPACA, sea porque luego de notificado en contra del mismo no se interpuso recurso o, habiéndose interpuesto, este fue resuelto y su decisión notificada por parte de la Administración, tal decisión del regulador se caracteriza por ser en principio inmutable, salvo que concurra alguna causal de revocación directa y se siga el procedimiento previsto en dicho Código para que así sea reconocido –artículos 93 a 97 del CPACA– o que la misma sea anulada por parte la jurisdicción de lo contencioso administrativo por la configuración de alguna de las causales determinadas en el segundo inciso del artículo 137 de la citada codificación, al haberse ejercido los medios de control de nulidad o nulidad y restablecimiento del derecho.

La descrita inmutabilidad se sustenta en el principio de seguridad jurídica¹⁴, el cual propende por la certeza¹⁵ y estabilidad de las decisiones adoptadas por las autoridades. De ahí que la función en análisis NO tenga como fin que la CRC, luego de que quede en firme el acto administrativo que resolvió una controversia, se vuelva a pronunciar sobre lo ya decidido, sea para interpretar su alcance, adicionar disposiciones o preconstituir pruebas que se pretendan aportar en una actuación sancionatoria por el presunto incumplimiento de lo resuelto. Entender lo contrario, amén de ir en contravía del principio de cosa decidida administrativa¹⁶ y la inmutabilidad que cobija las decisiones administrativas, traería consigo que toda discusión dada en sede de solución de controversias resulte interminable.

3.4. Pronunciamiento sobre las peticiones de HABLAME

Dado que las solicitudes de **HABLAME** guardan relación con lo decidido en la Resolución CRC 7133 de 2023, cabe recordar que por medio del citado acto administrativo, que fue modificado parcialmente por la Resolución CRC 7204 de 2023, la Comisión resolvió una controversia entre dicho proveedor y **COLOMBIA MÓVIL** con el objetivo de determinar si a la luz de la Resolución CRC 6522 de 2022¹⁷, la ampliación de Transacciones por Segundo (TPS) solicitada en dicha actuación por **HABLAME** a **COLOMBIA MÓVIL** constituye en sí misma una solicitud de servicio adicional previsto en la regulación, o si, por el contrario, corresponde a las necesidades típicas de sus proyecciones de tráfico.

Fue así como, para resolver el conflicto, la Comisión fijó una metodología para revisar el dimensionamiento del acceso y definió parámetros para determinar si la cantidad de TPS de la relación de acceso se encontraba subdimensionada o sobredimensionada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.2.7.1 de la Resolución 5050 de 2016, con el objetivo de mantener el correcto dimensionamiento de la relación de acceso, y de identificar el límite entre lo que se entiende como el servicio básico de provisión de mensajes cortos de texto (SMS), y el servicio adicional que se define en el parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La metodología en mención fue sintetizada por la Comisión en la Resolución CRC 7133 bajo los siguientes términos:

*'[...] [L]a metodología que **COLOMBIA MÓVIL** y **HABLAME** deberán emplear, por lo menos mensualmente para evaluar el dimensionamiento eficiente del servicio básico asociado a soportar la relación de acceso para el envío de contenidos y aplicaciones a través de SMS, y de ese modo identificar en el marco del Comité Mixto de Acceso - CMA la necesidad de incorporar o no ajustes en la misma, es la siguiente:*

¹⁴ Sobre el particular, la Subsección "B" de la Sección Segunda del Consejo de Estado, mediante sentencia del 12 de agosto de 2010 radicado 0423-09 –proferida en vigencia del Código Contencioso Administrativo, sin que nada obste para que se aplique la misma lógica en vigencia del CPACA– expresó que: "*Es por ello que en desarrollo del principio de inmutabilidad de los actos administrativos que conlleva la seguridad jurídica, la confianza legítima y la protección de los derechos adquiridos, cuando se está en presencia de un acto particular, el inciso 1º del artículo 73 del C.C.A. ha previsto que por regla general, y salvo las excepciones que la misma ley contempla "no podrá ser revocado sin el consentimiento expreso y escrito del respectivo titular"*".

¹⁵ En sentencia T-502 de 2002, la Corte Constitucional explicó que "*[I]a seguridad jurídica es un principio que atraviesa la estructura del Estado de Derecho y abarca varias dimensiones. En términos generales supone una garantía de certeza. Esta garantía acompaña otros principios y derechos en el ordenamiento.*" (SFT).

¹⁶ En relación con la cosa decidida administrativa, el Consejo de Estado ha tenido ocasión de señalar que se trata de una "*cualidad otorgada al acto administrativo, una vez cumplidas todas las etapas de su procedimiento cuya decisión conclusiva sólo puede ser cuestionada en sede judicial a través del proceso contencioso administrativo*". Cfr. Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Segunda, Subsección A, sentencia del 17 de abril de 2013, rad. 1163-12.

¹⁷ Por la cual se modifican algunas disposiciones referidas al acceso, uso e interconexión de redes de telecomunicaciones contenidas en el Título IV de la Resolución CRC 5050 de 2016, y se dictan otras disposiciones

1. Se deberán obtener la totalidad de las mediciones del promedio de TPS para los **periodos de lectura** de 15 minutos durante todo el día, dentro del **periodo de referencia** del mes inmediatamente anterior.
2. Se deberá aplicar la metodología de cálculo para la estimación del **factor de irregularidad Z** a todas las muestras obtenidas, a fin de determinar su estacionalidad, teniendo en cuenta la siguiente fórmula (ver Gráfico 16):

$$Z_i = \frac{\vartheta_i}{\alpha_i}$$

Donde:

- ✓ ϑ_i : es la varianza del tráfico asociada con la *i*-ésima medición, que se calcula como
$$\vartheta_i = \sum_{j=i-N+1}^i \frac{(\sum TPS_{t_j} - \alpha_i)^2}{N-1}$$
 - ✓ α_i : es la media aritmética de los valores de la muestra asociada con la *i*-ésima medición, que se calcula como $\alpha_i = \sum_{j=i-N+1}^i \frac{\sum TPS_{t_j}}{N}$
 - ✓ $\sum TPS_{t_j}$: es el valor individual de cada muestra, que corresponde a la suma de los TPS ofrecidos por el ESME al SMSC. En ese caso el valor de $\sum TPS_{t_j}$ corresponde a la suma de todos los TPS ofrecidos durante los 15 minutos asociados al periodo de lectura del tiempo t_j .
 - ✓ N : Es el número de valores en la muestra.
3. Se deberán eliminar del análisis todas las mediciones que tengan un $Z > 1$ y sólo se deben considerar válidas todas aquellas que arrojen un $Z \leq 1$.
 4. Se deben ordenar todas las muestras válidas de mayor a menor con el fin de identificar los picos de tráfico.
 5. Se debe seleccionar el **sexto mayor pico** para asociarlo con el tráfico de carga normal.
 6. Se determinará que existe **subdimensionamiento** si el tráfico de carga normal es superior al 90% del valor base de TPS, que corresponde a los TPS configurados para la relación de acceso al momento del análisis. En tal caso, se deberá ampliar la capacidad de TPS en un periodo no superior a cinco (5) días hábiles, de manera que sea al menos igual al número entero más próximo a la cantidad de TPS medidos de carga normal. En ese caso, este nuevo valor se convertirá en el valor base de TPS.
 7. Se determinará que existe **sobredimensionamiento** si el tráfico de carga normal es inferior al 80% del valor base de TPS. En tal caso, se deberá disminuir la capacidad de TPS en un periodo no superior a cinco (5) días hábiles de manera que sea al menos igual al número entero más próximo a la cantidad de TPS medidos de carga normal, más un límite de holgura del 10% sobre dicha carga normal. En ese caso, este nuevo valor se convertirá en el valor base de TPS.
 8. Si no se evidencia ni subdimensionamiento ni sobredimensionamiento, el valor base de TPS no deberá cambiar.

Con al menos cinco (5) días hábiles de anterioridad a la celebración del CMA, y a efectos de permitir que durante su realización se adopten las decisiones a que haya lugar, tanto **COLOMBIA MÓVIL** como **HABLAME** deberán analizar el dimensionamiento del acceso tomando en cuenta la anterior metodología, y remitir a la otra parte los correspondientes cálculos y conclusiones al respecto.

[...]”.

Recordado lo anterior, vale señalar que, como ya fue expuesto, las peticiones de **HABLAME** tienen como fin que la CRC aclare si la metodología en descripción le da la posibilidad a **COLOMBIA MÓVIL** de restringir o bloquear el tráfico enviado por aquel; y que la Comisión determine la cantidad de tráfico bloqueado comparado con el enviado, de modo que, si se considera que el actuar de **COLOMBIA MÓVIL** es contrario a la citada metodología, tal información se remita al órgano de control y vigilancia, se ordene a **COLOMBIA MÓVIL** que se abstenga de generar bloqueos y, en su lugar, dimensione adecuadamente el tráfico y responda los requerimiento de **HABLAME** de forma oportuna.

Descritas de la forma **como fueron formuladas**, es claro que, conforme con lo expresado en la sección anterior, las solicitudes de **HABLAME** no son de aquellas que puedan ser estudiadas y resueltas de fondo por parte de la CRC si se tiene en cuenta que las mismas exceden en el ámbito propio de ejercicio de la función de solución de controversias. En efecto, dicha función no tiene por propósito que la Comisión aclare el alcance y contenido de una decisión en firme que haya desatado una controversia previa y mucho menos sirve para preconstituir pruebas de incumplimiento dirigidas al órgano de vigilancia y control de la regulación.

Las peticiones de **HABLAME** involucran que la CRC vuelva a analizar y a resolver sobre una controversia ya decidida con el fin de que determine el alcance de lo ya decidido, lo que apareja, materialmente, que la Comisión adicione o aclare la decisión ya adoptada, lo cual solo puede suceder por cuenta de la interposición de un recurso, según lo explicado previamente; o, en otras palabras, que la CRC altere su propia decisión contrariando con ello la inmutabilidad que resulta predicable de todo acto administrativo de carácter particular y concreto en firme y, por esa vía, el principio de seguridad jurídica y el de cosa decidida administrativa.

Si **HABLAME** considera que **COLOMBIA MÓVIL** está incumpliendo lo decidido en la Resolución CRC 7133 de 2023 o en la regulación general debe acudir, como de hecho asegura que lo hizo, al MinTIC, en tanto órgano competente para ejercer la inspección, vigilancia y control sobre la regulación de la CRC, sin que sea aceptable, en cualquier caso, que el solicitante de este trámite invoque el mecanismo de solución de controversias para que se preconstituyan pruebas que sean trasladadas a dicho órgano, o se altere y aclare el contenido de lo ya decidido.

Es claro que CRC es la autoridad competente para expedir la regulación de carácter general y particular en materia de acceso e interconexión, lo que le confiere la potestad de expedir normas, de carácter general o particular, de naturaleza imperativa, orientadas a disciplinar el comportamiento de los agentes del mercado, en orden a alcanzar los fines previstos en la Ley. Sin embargo, de allí no se desprende que tal competencia le imponga a esta Comisión la obligación de pronunciarse, mucho menos por vía del procedimiento administrativo de solución de controversias, sobre el incumplimiento de obligaciones derivadas de la regulación previamente expedida por la entidad, en este caso, el cumplimiento de la metodología de dimensionamiento de la relación de acceso. Tal aspecto, se reitera, es competencia del MinTIC según lo determinado en el numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 14 de la Ley 1978 de 2019, puntualmente, en los términos del artículo 21 del Decreto 1064 de 2020, a través de su Dirección de Vigilancia, Inspección y Control.

En este sentido, la Comisión declarará su falta de competencia para conocer el asunto de la forma en que fue planteado por **HABLAME**, y, en consecuencia, despachará negativamente sus pretensiones.

3.5. Pronunciamiento frente a las peticiones de COLOMBIA MÓVIL

Se hace necesario recordar que **COLOMBIA MÓVIL** le solicitó a la CRC que conmine a **HABLAME** para que presente un plan concreto para mitigar los riesgos de *phishing* y *smishing* a través de los mensajes que envía hacia la red de **COLOMBIA MÓVIL** y, a la par, que conmine a **HABLAME** para que cumpla lo ordenado en el artículo 2.1.19.9 la Resolución CRC 5050 de 2016.

Vale recordar que el citado artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado por el artículo 5 de la Resolución CRC 6522, prevé lo siguiente:

"ARTÍCULO 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. 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."

Al respecto se tiene que las solicitudes descritas, formuladas por **COLOMBIA MÓVIL**, exceden el alcance propio de la presente actuación, el cual se encuentra delimitado por las peticiones que inicialmente formuló **HABLAME** y respecto de las que esta Comisión realizó el análisis preliminar del cumplimiento de los requisitos de forma y procedibilidad descritos en los artículos 42 y 43 de la Ley 1341 de 2009, en cuya virtud se dio comienzo a la presente actuación.

En efecto, el eventual estudio de las peticiones en cita solo sería posible si estas hicieran parte de un trámite de solución de controversias distinto al acá abordado, en la medida en que las descritas solicitudes tienen un objetivo por entero diferente al buscado por **HABLAME** con su escrito inicial, lo cual permite identificar que las mismas exceden el objeto de la actuación. Mientras que este último proveedor presentó el conflicto para que la Comisión impusiera obligaciones a **COLOMBIA MÓVIL** en el marco de su relación de acceso y, además, constatará que este incumplió la regulación particular contenida en la Resolución CRC 7133, bajo la idea de que **COLOMBIA MÓVIL** está bloqueando injustificadamente el tráfico enviado por el PCA; **COLOMBIA MÓVIL** pretende que se le impongan obligaciones a **HABLAME** en orden a evitar riesgos de *phishing* y *smishing* y para que cumpla en específico una disposición de la regulación general, lo cual, se insiste, solo puede ser estudiado por la Comisión en desarrollo de un trámite distinto, en el que eventualmente **COLOMBIA MÓVIL** presente la respectiva solicitud de solución de controversias con el lleno de requisitos de forma y procedibilidad dispuestos en la Ley.

Sin perjuicio de lo anterior, estima esta Comisión que las manifestaciones realizadas por las partes hacen procedente que se traslade al MinTIC el presente expediente y el expediente 3000-32-13-39 en el que se profirió la Resolución CRC 7133 de 2023, modificada parcialmente por la Resolución CRC 7204 de 2024, con el objetivo de que analice, en el marco de sus competencias, lo afirmado tanto por **HABLAME** como por **COLOMBIA MÓVIL** en relación con el desarrollo de su relación de acceso.

Teniendo en cuenta que existe información relevante respecto a un posible incumplimiento de la regulación sobre protección a usuarios, como lo es el posible bloqueo de mensajes de texto, la posibilidad de que el PCA asignatario de los códigos cortos no cuente con herramientas tecnológicas que permitan detectar y bloquear mensajes fraudulentos y/o el posible envío de SMS a los usuarios sin los requisitos establecidos en el numeral 2.1.18.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, también se hace necesario realizar el traslado respectivo de los referidos expedientes a la SIC, para que, como entidad legalmente facultada para garantizar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37 de la Ley 1978 de 2019 y el Decreto 4886 de 2011, adicionado y modificado por el Decreto 092 de 2022, realice los análisis que considere del caso respecto de tales afirmaciones.

Así mismo, es importante mencionar que el código corto 893177 fue recuperado por la Coordinación de Relacionamento con Agentes de la CRC, a través de la Resolución CRC 7449 del 9 de julio de 2024; sin embargo, es pertinente recordar que, en los términos del artículo 4.2.2.1.15. de la Resolución CRC 5050 de 2016, dentro de la relación de acceso las partes deben establecer de mutuo acuerdo, conforme a criterios de proporcionalidad y razonabilidad, el uso de herramientas tecnológicas a cargo de cada parte para prevenir fraudes a través de sus respectivas redes, plataformas o sistemas y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

Finalmente, y dado que hay información dentro del expediente que da cuenta de presuntos ataques de *smishing* y *phishing* contra algunos usuarios del servicio móvil, presentará la información ante la Fiscalía General de la Nación.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Declarar la falta de competencia de la Comisión de Regulación de Comunicaciones para conocer la solicitud de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** por el bloqueo y rechazo de tráfico de SMS por parte de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, por las razones expuestas en el presente acto administrativo, y, en consecuencia, rechazar sus pretensiones.

ARTÍCULO 2. Rechazar las peticiones formuladas por parte de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** encaminadas a que se conmine a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** para que presente un plan concreto para mitigar los riesgos de *phishing* y *smishing* a través de los mensajes que envía hacia la red de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** y para que cumpla lo ordenado en el artículo 2.1.19.9. la Resolución CRC 5050 de 2016.

ARTÍCULO 3. Remitir el presente expediente administrativo y el expediente administrativo 3000-32-13-39 al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Remitir el presente expediente administrativo y el expediente administrativo 3000-32-13-39 a la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

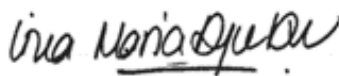
ARTÍCULO 5. Notificar personalmente la presente resolución a los Representantes Legales de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, el cual debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C. a los 11 días del mes de octubre de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



FELIPE AUGUSTO DIAZ SUAZA
Presidente



LINA MARÍA DUQUE DEL VECCHIO
Directora Ejecutiva

Proyecto No. 3000-32-13-92

C.C.C. Acta 1483 11/09/2024
S.C.C. Acta 470 09/10/2024

Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Asesoría Jurídica y Solución de Controversias
Elaborado por: Ángela María Ortiz Muñoz – Susan Yulay Arguello Rubiano.