



RESOLUCIÓN No. **7615** DE 2024

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 7468 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, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 7468 de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto 890270 asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **INFOBIP**, por haberse configurado las causales de recuperación establecidas en los 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. Las causales mencionadas señalan: "6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados" y "6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito r5su envío o contenido (...)".

La Resolución CRC 7468 de 2024 fue notificada electrónicamente a **INFOBIP** el 31 de julio del mismo año, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y, por lo tanto, el término para presentar el recurso de reposición correspondiente vencía el 15 de agosto de 2024.

Dentro del término concedido para el efecto, **INFOBIP** interpuso un recurso de reposición en contra del citado acto administrativo, mediante escrito del 15 de agosto de 2024, según consta en la comunicación con radicado 2024818476.

Dado que el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP** cumple con lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del CPACA, esta Comisión lo admitirá con el fin de proceder a su estudio de fondo.

**2. PERIODO PROBATORIO EN EL TRAMITE DEL RECURSO DE REPOSICIÓN
INTERPUESTO**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo los recursos de reposición deben resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio. La mencionada norma también dispone que cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días y que en el acto que decreta la práctica de pruebas se indicará el día en que vence el término probatorio.

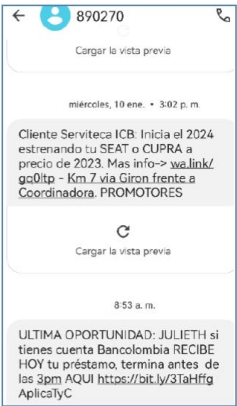
En consecuencia, como quiera que con su solicitud de recurso **INFOBIP** aportó unos documentos, esta Comisión profirió mediante comunicación con radicado 2024532165 del 16 de octubre de 2024 un Auto a través del cual se decidió sobre la incorporación y el decreto de pruebas de oficio dentro de la presente actuación administrativa, ordenando la incorporación de los siguientes documentos:

- 1. Copia del contrato marco de prestación de servicios celebrado entre **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y **BANCOLOMBIA S.A.**
- 2. Certificado de existencia y representación legal de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**

Así mismo, en el mencionado auto se decretó de oficio requerir a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y a **BANCOLOMBIA S.A.** para que, en un término de diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la comunicación realizada para el efecto, allegara la siguiente información:

- **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**

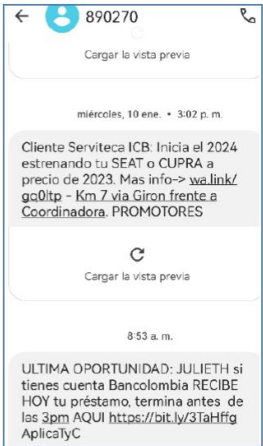
- i. Copia de la autorización expresa y escrita brindada por **BANCOLOMBIA S.A.** a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para enviar mensajes a su nombre a través del código corto 890270.
- ii. Copia de la autorización expresa brindada por **BANCOLOMBIA S.A.** a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para enviar el contenido que se relaciona a continuación, el cual fue puesto de presente dentro de la actuación administrativa:



890270
No te rindas, falta poco para terminar tu solicitud, pide antes de las 3pm y recibe hoy* en cuentas Bancolombia AQUÍ <https://rapi.credit/3wABIWI> AplicaTyC

- **BANCOLOMBIA S.A.**

- i. Copia de la autorización expresa y escrita brindada por **BANCOLOMBIA S.A.** a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para enviar mensajes a su nombre a través del código corto 890270.
- ii. Copia de la autorización expresa brindada por **BANCOLOMBIA S.A.** a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para enviar el siguiente contenido:



890270
No te rindas, falta poco para terminar tu solicitud, pide antes de las 3pm y recibe hoy* en cuentas Bancolombia AQUÍ <https://rapi.credit/3wABIWI> AplicaTyC

Además, en el auto de pruebas del 16 de octubre de 2024 la CRC indicó que una vez agotado el término otorgado a **INFOBIP** y a **BANCOLOMBIA S.A.** para que dieran respuesta al requerimiento realizado, se daría traslado de las pruebas incorporadas al expediente, para que, en consonancia

con el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en ejercicio de su derecho de contradicción, **INFOBIP** se pronunciara sobre estas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación que para el efecto se realice. Así mismo, se dispuso que el término probatorio del recurso de reposición presentado por **INFOBIP** en esta actuación administrativa vencía el 22 de noviembre de 2024.

Los requerimientos ordenados en el Auto de pruebas del 16 de octubre de 2024 –se reitera– fueron realizados por la CRC a **INFOBIP** y a BANCOLOMBIA S.A., el 16 de octubre de 2024, a través de comunicación 2024532165, remitido al correo electrónico de los destinatarios

De acuerdo con lo anterior, el término de diez (10) días hábiles otorgado a **INFOBIP** y a BANCOLOMBIA S.A., para remitir la documentación requerida transcurrió entre el 17 y el 30 de octubre de 2024. Dentro de este término BANCOLOMBIA S.A. no se pronunció sobre el particular, y, si bien, **INFOBIP** remitió una comunicación el 30 de octubre de 2024, radicada bajo el número 2024824408, no remitió la documentación requerida, sino que se dirigió a exponer diferentes argumentos encaminados a controvertir el Auto de Pruebas del 16 octubre de 2024 y a insistir en el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución CRC 7468 de 2024.

En atención a lo expuesto y como quiera que durante el término probatorio no se incorporaron pruebas adicionales al expediente, por sustracción de materia, resultó improcedente realizar el traslado ordenado en el artículo 3 del Auto de Pruebas del 16 de octubre de 2024, por lo que se procederá con la decisión del recurso de reposición interpuesto oportunamente.

3. ANALISIS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

En su escrito del 15 de agosto de 2024, **INFOBIP** solicita a la CRC lo siguiente:

- "5.1. Revocar el acto administrativo contenido en la Resolución 7468 de 30 de julio de 2024 proferida por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES".***
- 5.2. Exonerar a INFOBIP COLOMBIA SAS NIT.900.438.922-1 de la responsabilidad imputada en el acto administrativo previamente referido.***
- 5.3. Mantener asignado a INFOBIP COLOMBIA SAS NIT.900.438.922-1 el código corto 890270.***
- 5.4. Revocar las demás decisiones contenidas en la resolución objeto del presente recurso".***

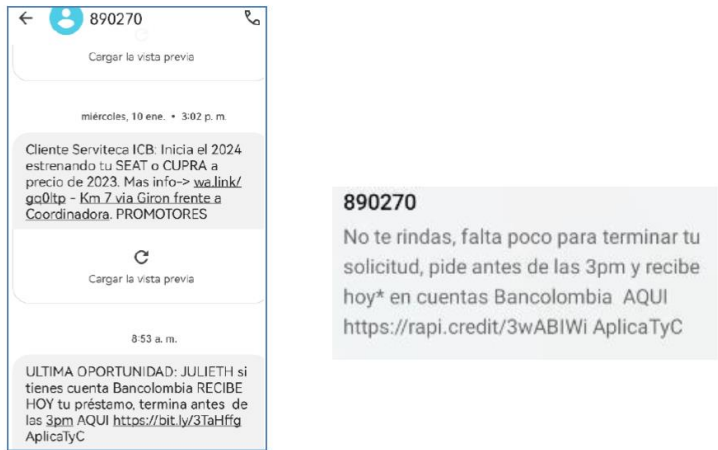
INFOBIP sustenta su recurso agrupando sus argumentos en las secciones que denominó de la siguiente manera: **(i)** causa de la iniciación de la presente actuación administrativa; **(ii)** atención por parte de **INFOBIP** del requerimiento inicial - falta de información para dar una respuesta adecuada; **(iii)** los actos administrativos deben fundarse en pruebas válidas; y, **(iv)** existencia de vínculo contractual entre BANCOLOMBIA e **INFOBIP**.

Como se indicó de manera previa, el 30 de octubre de 2024, **INFOBIP** remitió una comunicación radicada bajo el número 2024824408, en la cual expuso diferentes argumentos encaminados a controvertir el Auto de Pruebas del 16 octubre de 2024 y a insistir en el recurso de reposición interpuesto contra la Resolución CRC 7468 de 2024. Sin embargo, los argumentos expuestos con tales propósitos en la comunicación precitada no serán tenidos en cuenta ni analizados en la presente oportunidad, ya que como se indicó en el artículo 5 del Auto de pruebas del 16 de octubre de 2024, contra dicho Auto no procedía ningún recurso y, adicionalmente, porque para esa fecha cualquier manifestación o argumento encaminado a fundamentar el recurso de reposición en contra de la Resolución CRC 7468 de 2024, resultaba extemporáneo.

Precisado lo anterior, esta Comisión procederá con el análisis de los cargos formulados en el recurso de reposición oportunamente presentado.

- 3.1. Sobre los cargos denominados "Causa de la iniciación de la presente actuación administrativa", "atención por parte de INFOBIP del requerimiento inicial - falta de información para dar una respuesta adecuada" y "los actos administrativos deben fundarse en pruebas válidas".**

INFOBIP indica que la actuación administrativa inició por una queja presentada por BANCOLOMBIA S.A. con la cual se adjuntó como única prueba unas capturas de pantalla que contienen los siguientes mensajes "supuestamente" enviados a través del código corto 890270.



Sobre el particular, indica que en la primera imagen se puede ver la hora y una fecha incompleta sin el año y que en la segunda imagen no es posible ver la fecha ni la hora. También aduce *"que en ninguna parte de las imágenes 1 y 2 se lee el número celular al cual "supuestamente" fueron enviadas las imágenes antes incorporadas"*.

En consecuencia, **INFOBIP** advierte que la *"ausencia de la información necesaria y vital para poder responder de manera adecuada a la CRC y colaborar con la investigación fue advertida por Infobip y puesta en conocimiento de la CRC al inicio de la presente actuación administrativa"*.

Señala que, cuando la CRC realizó el requerimiento inicial, **INFOBIP** dio respuesta indicando los *"detalles precisos de la implementación, uso, herramientas, seguridad, funcionamiento y operación, política anti-spam, y explicación del rol de Infobip como "conector" ubicado en medio de la operación de comunicaciones y aclaró que Infobip no es creador de contenidos"*.

Así mismo, señala que en su oportunidad informó a la CRC *"que con la poca información suministrada había hecho una revisión en sus bases de datos pero que no había encontrado rastro de los textos de los "supuestos" mensajes fraudulentos enviados a través del código corto 890270"*.

Indica que por ello solicitó a la CRC enviar el número celular "receptor de los supuestos mensajes", información que nunca le fue suministrada, por lo cual, *"para INFOBIP es técnicamente imposible -o duraría una eternidad- poder saber si efectivamente el mensaje fue enviado o no y adoptar las medidas de seguridad apropiadas"* y, en consecuencia, *"es imposible para Infobip poder ejercer su derecho de defensa en la forma como lo ordenan las normas aplicables"*.

Finalmente señala la recurrente que *"la Resolución 7468 atacada carece de pruebas que permitan deducir una responsabilidad a cargo de Infobip, y por lo tanto, las decisiones allí adoptadas deben ser revocadas"*.

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 revoque¹.

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*

¹ 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."

de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)"².

En relación con los argumentos expuestos en este acápite, la CRC encuentra pertinente señalar que de conformidad con la regulación vigente, los códigos cortos tienen la función de permitir la provisión de servicios de contenidos o aplicaciones, prestados a través de SMS y USSD, por parte de proveedores de contenidos y aplicaciones (PCA) e integradores tecnológicos, de tal manera que el usuario pueda distinguir mediante el número la modalidad de compra (única vez - suscripción), el tipo de servicio (concursos masivos- votaciones), el contenido específico (adultos - otros) y el costo del servicio (gratuito - pago).

En el marco del proyecto regulatorio denominado "Revisión Integral del Régimen de Administración de los Recursos de Identificación"³, la Comisión resaltó lo siguiente:

"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, 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, 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 212, 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".

Como se observa, la regulación determina la finalidad y naturaleza de los códigos cortos. En este contexto es pertinente señalar 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, puede recuperar los códigos cortos asignados, si se configura alguna de las causales que dispone dicho artículo, entre las que se incluyen las que se señalan a continuación:

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

(...)

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

(...)

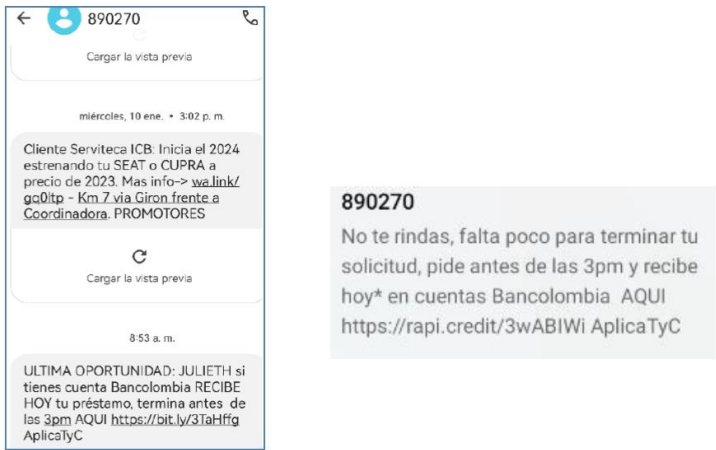
6.4.3.2.8 Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido". (Subrayado fuera de texto).

Ahora, bien, en el caso objeto de análisis, la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto del código corto 890270 asignado a **INFOBIP**, para lo cual tuvo en cuenta la comunicación allegada por BANCOLOMBIA S.A., en la

² Gamboa Santofimio Jaime Orlando. Tratado de derecho Administrativo, 4ta edición.

³ <https://crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-71-2>

que se indica que a través del código corto mencionado se estaban enviando los siguientes mensajes a su nombre sin haberse autorizado el envío del contenido emitido.



De igual forma en la resolución objeto de recurso se indicó que BANCOLOMBIA S.A. no sólo allegó algunos pantallazos de mensajes enviados a través del código corto 890270, sino la relación de los siguientes incidentes:

Código corto	Fecha del incidente	Información adicional	Empresa
890270	23/02/2024 9:01	https://bit.ly/3TaHffg	INFOBIP COLOMBIA S A S
890270	29/02/2024 9:58	https://rapi.credit/3wABIWi	INFOBIP COLOMBIA S A S

A pesar de la información antes señalada, **INFOBIP** insiste en indicar que sin el número de abonado móvil no puede ejercer su derecho de defensa pues no puede realizar las verificaciones en su plataforma.

Al respecto, es pertinente reiterar que no contar con el número de abonado móvil no es limitante para adelantar una actuación administrativa ni para que el asignatario demuestre por otros medios que utiliza el código corto conforme fue autorizado e incluso despliegue actividades para identificar los mensajes allegados por BANCOLOMBIA S.A. Así mismo, **INFOBIP** se limita a señalar que al no contar con la fecha completa o el número de teléfono se hace "técnicamente imposible -o duraría una eternidad- poder saber si efectivamente el mensaje fue enviado o no y adoptar las medidas de seguridad apropiadas", pero no allega soporte alguno de sus manifestaciones.

En suma, **INFOBIP** se limita a señalar que "la Resolución 7468 atacada carece de pruebas que permitan deducir una responsabilidad a cargo de Infobip, y por lo tanto, las decisiones allí adoptadas deben ser revocadas", pero no expone de manera precisa los argumentos con base en los cuales llega a esa conclusión, por lo cual, solo puede inferirse que **INFOBIP** desconoce el valor probatorio de la comunicación remitida por los pantallazos de los mensajes y la relación de los incidentes remitidos por BANCOLOMBIA S.A. a la CRC.

Sobre este particular es preciso señalar que el artículo 247 del Código General del Proceso dispone:

"Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados, o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud.

La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos".

De acuerdo con la norma transcrita se advierte que la impresión de un pantallazo de un mensaje de texto no anula su calidad probatoria, sino que ocasiona que su valoración se realice conforme a las reglas generales sobre los documentos.

Por tanto, teniendo en cuenta que en la presente actuación administrativa no se tachó de falso y, menos aún, se acreditó una supuesta falsedad de los pantallazos allegados por BANCOLOMBIA S.A., los cuales se encuentran incorporados como pruebas, no es de recibo para esta Comisión el argumento de la recurrente acorde con el cual se vulneró su derecho de defensa, así como tampoco, su señalamiento en torno a que la resolución impugnada carezca de pruebas.

Por lo expuesto, esta Comisión no acepta los argumentos planteados en los cargos analizados.

3.2. Sobre el cargo denominado: "Existencia de vínculo contractual entre Bancolombia e Infobip".

En este apartado la recurrente manifiesta que aporta un contrato, con el propósito de desvirtuar la ausencia de vínculo contractual entre BANCOLOMBIA S.A. e **INFOBIP**, que sirvió de sustento a la resolución impugnada.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Sobre este particular se considera pertinente advertir que en su escrito de recurso **INFOBIP** no demuestra que el uso del código corto -890270- se hiciera conforme a lo asignado ni que se contara con la autorización escrita y expresa de BANCOLOMBIA S.A. para enviar mensajes a su nombre. En todo caso, se analizarán nuevamente las causales teniendo en cuenta el contrato aportado por **INFOBIP** junto con el escrito de recurso de reposición, así como las demás pruebas que reposan en el expediente, con el propósito de ratificar que en efecto se configuran las causales de recuperación previstas en los 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, como pasa a exponerse:

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

La causal de recuperación 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 establece lo siguiente: "Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados".

Como se indicó en el acto administrativo recurrido, para determinar si se configura esta causal, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue autorizado el código corto con el uso dado por parte del asignatario.

Por lo anterior, se constató que mediante radicado 201671914 del 14 de septiembre de 2016, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicitó la asignación del código corto 890270, indicando que se utilizaría para "*enviar notificaciones y comunicación corporativa*".

Para comprender el alcance de estas expresiones en el acto administrativo objeto de recurso se recurrió al Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, así como al libro titulado "Comunicación e Imagen Corporativa"⁴, a partir de lo cual se indicó que la comunicación corporativa está orientada a potenciar la gestión estratégica y reputación de las organizaciones, alineada con la cultura corporativa, a efectos de elevar el posicionamiento de la empresa u organización con sus clientes, a través de la información sobre sus productos y servicios.

A partir de lo expuesto se indicó que la CRC autorizó el uso del código corto 890270 de la siguiente forma: (i) considerando a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** como un integrador tecnológico y (ii) permitiendo que a través del recurso de identificación se envíen mensajes de productos y servicios de los PCA o clientes de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o de terceros que hubieren autorizado su envío.

En consecuencia, teniendo en cuenta la documentación e información obrante en el expediente se concluyó en su oportunidad y se reitera ahora, que a través del código corto 890270 se envían mensajes de "sociedades" que no son clientes de la asignataria.

Al respecto, si bien con el recurso de reposición **INFOBIP** aportó un contrato con BANCOLOMBIA S.A., ese contrato no prueba que esta última sea su cliente para efectos del envío de mensajes a través del código corto 890270 en su nombre.

⁴ Libro Comunicación e Imagen Corporativa autores. Editorial Utmatch 2017.

En este sentido, **INFOBIP** aportó un contrato marco de prestación de servicios celebrado entre INFOBIP COLOMBIA SAS y BANCOLOMBIA S.A., de fecha 25 de noviembre de 2022; sin embargo, en el objeto se indica claramente que *"En virtud del presente Contrato, se establecen los términos y condiciones por los cuales EL PROVEEDOR se obliga con el GRUPO BANCOLOMBIA a la prestación de los Servicios de INFOBIP, que sean acordados en documentos contractuales independientes (en adelante Órdenes de Servicio)"*.

Es decir, el contrato marco establece la necesidad de suscribir ordenes adicionales en las cuales se acuerden prestaciones de servicios concretas. En este orden de ideas se advierte que no se aportó una orden de servicio en la que de manera concreta se autorice a **INFOBIP** para que realice mensajes a nombre de BANCOLOMBIA S.A., a través del código corto 890270.

Por tanto, teniendo en cuenta que obra en el expediente la queja de BANCOLOMBIA S.A., en la que allega algunos pantallazos de mensajes enviados a través del código corto 890270, relaciona unos incidentes e indica que *"este contenido **NO ha sido autorizado por Bancolombia**"*, nuevamente es posible arribar a la misma conclusión contemplada en el acto recurrido, en el sentido de señalar que el uso dado al código corto por parte de **INFOBIP** no corresponde al uso para el cual fue asignado, pues dicha sociedad está permitiendo que se envíen mensajes de cualquier tipo sin considerar si corresponden a información de clientes de la asignataria o de mensajes autorizados por terceros.

Así las cosas, se reitera que la CRC encuentra configurada la causal dispuesta en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo cual, el cargo formulado por la recurrente no está llamado a prosperar.

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

Para determinar si se configura la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario constatar si a través del código corto 890270 se envían mensajes a nombre de terceros y que esos terceros –a nombre de los cuales se envían los mensajes de texto– no hayan autorizado expresamente su envío o su contenido.

Sobre el particular se reitera que INFOBIP debía contar con la autorización expresa y escrita por parte de BANCOLOMBIA S.A. para realizar el envío de mensajes o de contenido a su nombre. No obstante, como ha quedado ampliamente acreditado en la actuación administrativa, dicha autorización no fue aportada por la sociedad mencionada y, por el contrario, en el expediente consta la manifestación de BANCOLOMBIA S.A., en la que se establece que no autorizó el envío de mensajes de texto, así mismo, constan los pantallazos y la relación de incidentes que acreditan el contenido que se fue remitido a nombre de la entidad financiera a través del código corto 890270.

Se reitera entonces que para la CRC se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

Debe reiterarse que el numeral 2.1.18.2.10. del artículo 2.1.18.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, adicionado mediante el artículo 1 de la Resolución CRC 6522 de 2022, que entró en vigor el 11 de febrero del mismo año, dispone que todos los agentes involucrados en la prestación del servicio de envío de SMS o USSD, con fines comerciales o publicitarios deberán hacer el tratamiento de los datos personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, o aquellas normas que la modifiquen, sustituyan o reglamenten, so pena de recuperarse el recurso de identificación utilizado, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 6.1.1.8.1 de la resolución mencionada.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

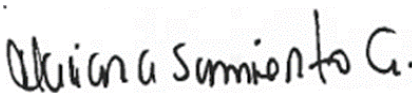
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 7468 de 2024.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, formuladas en su recurso de reposición y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes la Resolución CRC 7468 de 2024, de conformidad con la parte considerativa del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente 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 17 días del mes de diciembre de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Radicado: 2024810221
Tramite ID: 3074
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: Brayan Andrés Forero