



RESOLUCIÓN No. **7626** DE 2024

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **TELECOM S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7564 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 Resolución CRC 7564 del 15 de octubre de 2024, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto 893184 que había sido asignado a **TELECOM S.A.S.**, en adelante **TELECOM**, por haberse configurado las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.2¹ y 6.4.3.2.8² del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 7564 de 2024 fue notificada personalmente a **TELECOM** el 15 de octubre del mismo año. Dentro del término establecido para tal fin³, la sociedad mencionada presentó recurso de reposición en contra del acto administrativo en comento, el cual fue radicado internamente bajo el número 2024824436 del 31 de octubre de 2024.

Dado que el recurso de reposición interpuesto por **TELECOM** cumple con lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la Comisión procederá con su estudio, siguiendo para el efecto el mismo orden propuesto por la recurrente en su escrito.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

En su escrito del 31 de octubre de 2024, **TELECOM** solicita a la CRC que "*haciendo uso del derecho de reposición queremos que se revise nuevamente la decisión tomada por la CRC respecto a la resolución 7564 de 2024, en la cuál es recuperado el código corto 893184.*"

TELECOM sustenta su recurso agrupando sus argumentos en las siguientes dos (2) secciones: **(i)** las medidas correctivas adoptadas para evitar el mal uso del código corto, y **(ii)** la recuperación del código corto con ocasión de una única denuncia por parte de un usuario del servicio de telecomunicaciones, respecto al volumen de mensajes remitidos por este.

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

² 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.

³ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 6 de noviembre de 2024.

2.1. Sobre el cargo denominado "Las medidas correctivas adoptadas para evitar el mal uso del código corto".

TELECOM, destaca en su escrito la siguiente afirmación de la resolución de recuperación del código corto objeto de reproche: *"los mensajes enviados a través del código corto 893184 no contienen contenido promocional o publicitario de productos bancarios"* adicionalmente:

(...) "indica que por parte del cliente Mitto, se logró filtrar este tipo de contenido a pesar de las herramientas implementadas para el control de mensajes con posible contenido de Smishing, pero que Telecom SAS procedió con el bloqueo y eliminación inmediata del mensaje, lo cual demuestra medidas correctivas para evitar el mal uso del código corto." (...)

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Previo a que la CRC se pronuncie sobre el cargo mencionado, es necesario 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 revoque⁴. 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 elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)".*

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, la CRC analizará nuevamente la información que reposa en el expediente, advirtiendo que el recurso no demuestra que el uso del código corto se hiciera conforme al uso para el cual había sido asignado.

Ahora bien, a partir de la revisión del expediente en esta instancia, y teniendo en cuenta lo expuesto en el recurso de reposición, la Comisión resalta que el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece la siguiente causal de recuperación *"Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*, por lo que, para verificar la configuración de dicha causal, esta Entidad debe constatar lo siguiente: **(i)** el uso para el cual fue asignado el código corto objeto de recuperación y **(ii)** el uso que el asignatario le da al código corto.

En otras palabras, para constatar la configuración de la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC debía determinar de manera objetiva el uso que **TELECOM** le estaba dando al código corto objeto de discusión y contrastarlo con el uso para el cual había sido asignado. Si de dicha comparación se presentaba alguna diferencia, la Comisión podía proceder con la recuperación del recurso de identificación.

Adicionalmente y habiéndose configurado la causal antes descrita, la Resolución CRC 7564 de 2024 demostró que, aunque bastara con exponer la configuración de una única causal para recuperar el código corto 893184, se evidenció que la causal enunciada en el numeral 6.4.3.2.8 igualmente se encausaba para fundamentar la recuperación, puesto que no existió autorización expresa y escrita de terceros para la remisión del mensaje de texto (SMS) con el contenido puesto en conocimiento a esta entidad por el usuario de telecomunicaciones móviles.

Debe indicarse que lo manifestado no desvirtúa lo probado en el trámite adelantado. Es obligación del asignatario usar el código corto asignado de conformidad con la regulación vigente para el efecto. En este contexto, implementar medidas correctivas y no preventivas respecto al uso indebido del código corto, no implica que no se haya configurado la causal de recuperación objeto de reproche.

⁴ 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."*

A partir de lo anterior, el argumento planteado por **TELECOM** no tiene vocación de prosperar y, por consiguiente, la CRC no modificará la decisión recurrida.

2.2. Del cargo denominado: "La recuperación del código corto con ocasión de una única denuncia por parte de un usuario de telecomunicaciones, respecto al volumen de mensajes remitidos por este."

Frente a este segundo cargo, **TELECOM** indica que el mensaje denunciado por el usuario de telecomunicaciones móviles *"fue bloqueado y que la empresa NET- FLIX no existe por ende no se contaba con la autorización para enviar los SMS, este SMS se filtró por los canales del cliente y fue detectado cuando este ya se había enviado a algunos dispositivos finales."*

TELECOM destaca en su escrito que, considerando las medidas implementadas para evitar el mal uso de códigos cortos respecto al fraude, así como que la modalidad de fraude en modalidad *smishing* en los últimos años ha estado en auge a través de mensajes de texto (SMS). Resalta que solo se recibió una denuncia respecto al mal uso del código corto 893184 por un posible fraude, y que **TELECOM**, se encuentra dispuesto en colaborar y responder con todos los requerimientos solicitados por la CRC de acuerdo con la regulación vigente y sus posibilidades administrativas y tecnológicas.

Además, consideran que la decisión de recuperar el código corto por una sola denuncia, en comparación con el volumen significativo de mensajes enviados, puede generar una percepción errónea sobre la empresa, sugiriendo que se dedican al fraude en lugar de brindar servicios de mensajería de texto.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

Para analizar este cargo, resulta oportuno señalar que, siguiendo la misma línea de lo manifestado en la resolución recurrida, así como en el acápite anterior la naturaleza, características y finalidad de las actuaciones administrativas de recuperación de códigos cortos se derivan de la competencia de la CRC al validar que se garantice el uso eficiente de los mismos en los términos de la normativa vigente.

En este contexto, debe señalarse que las actuaciones de recuperación de recursos de identificación -en este caso- códigos cortos no tienen como finalidad intrínseca reprimir comportamientos contrarios a derecho. Las actuaciones administrativas para la recuperación de recursos de identificación se enmarcan en el desarrollo de la función de administrar los recursos de identificación, de conformidad con los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019. En desarrollo de esta función, la CRC, como Administrador de los Recursos de Identificación, tiene el deber de verificar el uso eficiente de los recursos por parte de los asignatarios de estos.

En efecto, dado que los recursos de identificación son recursos finitos o escasos, con su regulación y administración se busca promover su aprovechamiento óptimo, en concordancia con el numeral 3 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y el numeral 6.1.1.2.5. del artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Es con este propósito que se adelantan las actuaciones administrativas de recuperación de recursos de identificación.

En línea con lo anterior, es de indicar que conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, la asignación de los recursos de identificación es una autorización concedida por la Comisión a un solicitante para utilizar un determinado recurso de identificación, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas. Así, al asignatario de los recursos de identificación le son asignadas unas obligaciones generales, tal como consta en el artículo 6.1.1.6 de la Resolución mencionada. Adicionalmente, el asignatario debe acatar los criterios de uso eficiente de cada recurso de identificación y debe evitar incurrir en causales de recuperación, dentro de los que se destaca utilizar el código corto conforme fue asignado. De esta manera, si el uso de los códigos cortos no corresponde con el propósito, descripción o justificación para el cual fueron asignados, la CRC está facultada para efectuar su recuperación, como ocurrió en el caso objeto de análisis. En este sentido, se reitera que la Comisión asigna un recurso público escaso y, como tal, debe ser utilizado por parte del asignatario cumpliendo lo dispuesto en la asignación correspondiente, así como la regulación general que resulte aplicable.

A partir de lo mencionado, para efectos de la actuación de recuperación adelantada, la Comisión tuvo en cuenta las normas del procedimiento común y principal. De esta forma, cuando la Comisión

dio inicio a la actuación administrativa de recuperación, en aplicación del artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre el procedimiento de recuperación, se le comunicó a **TELECOM** acerca del inicio del trámite con el fin de garantizar su derecho a la defensa y al debido proceso.

En este punto vale destacar que, si bien se otorgó un término de 15 días hábiles para que se pronunciara al respecto y aportara y solicitara las pruebas que pretenda hacer valer, ello no se hizo en aplicación al artículo 47 del CPACA, sino atendiendo lo dispuesto en el artículo 35 del CPACA que ordena que se debe *"informar de la iniciación de la actuación para el ejercicio del derecho de defensa"*, para lo cual la Comisión fijó el término de 15 días hábiles en cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 117 del Código General del Proceso, según el cual *"a falta de término legal para un acto, el juez señalará el que estime necesario para su realización de acuerdo con la circunstancias"*.

En la comunicación de inicio de la actuación administrativa, esta Comisión describió los hechos y las causales de recuperación presuntamente configuradas, esto es, las dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. De manera que, desde el comienzo, **TELECOM** conocía que la CRC –en el marco de sus funciones– iba a verificar que el uso del código corto se hiciera conforme había sido asignado independientemente si la activación de la actuación administrativa se realizara por un único denunciante. Adicionalmente, conocía que se estaba cuestionando si esa sociedad tenía autorización expresa y escrita de terceros para enviar mensajes de texto (SMS) a su nombre a través del código corto, para lo anterior, esta Comisión incluyó y remitió como pruebas la solicitud de asignación del código corto 893184 y la correspondiente resolución de asignación.

A partir de la información que obra en el expediente, esta Comisión en la decisión recurrida, señaló que se encontraban configuradas dos (2) causales de recuperación objeto de análisis, y procedió a recuperar el código corto mencionado.

Así bien, se precisa que respecto del cargo pronunciado la CRC recuerda que, la administración puede actuar de oficio o a petición de parte, y una sola denuncia puede ser motivo suficiente para revisar los hechos y para el caso en que un único denunciante desencadene la revisión del uso adecuado del código corto asignado no significa que sea un motivo de exclusión de análisis y revisión.

Por tal razón, la CRC no encuentra correlación del motivo por el cual se inició la actuación administrativa que conllevó a la recuperación del código corto con el tráfico cursado a través de dicho código corto -893184-. Pues el motivo por el cual la Resolución CRC 7564 de 2024 resolvió recuperar el código en mención, consistió en la configuración de las causales de recuperación (numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016) enmarcadas en el uso adecuado y autorización expresa y por escrito de terceros para remisión de mensajes a través del código corto.

A partir de lo anterior, se resalta que la CRC verificó que el uso del código corto correspondiera con el propósito y justificación para el cual fue asignado, así como con la regulación vigente, y en caso de que no corresponda, está facultada para efectuar su recuperación, como ocurrió en el caso objeto de análisis. Por lo que, lo manifestado por **TELECOM** no desvirtúa las causales por las cuales se recupera el código corto 893184.

De esta manera, es de señalar que la autorización concedida por la Comisión para la utilización de los códigos cortos que se asignan a los solicitantes marca el derrotero para su uso. Esa asignación parte de una solicitud del asignatario, quien a través del requisito "justificación" y "descripción" previsto para la asignación correspondiente le indica a la CRC cómo y para qué utilizará e implementará el código corto una vez le sea asignado. Esa justificación y descripción debe ser cumplida a cabalidad por parte del asignatario del recurso de identificación, so pena de recuperación.

Aceptar que los códigos cortos no deben atender la justificación y el propósito para el cual se solicitaron, implica de plano establecer que cualquier código corto puede ser utilizado para enviar cualquier tipo de mensaje y que, por lo tanto, no resulta necesario exigir dentro de los requisitos de asignación esa justificación y descripción, porque cualquier uso que se haga de ese recurso de identificación es válido. Esto a su vez, haría nugatoria la potestad de la CRC de hacer seguimiento al uso dado a los códigos cortos, pues cualquier uso sería aceptado y no podría contrastarse el uso para el cual fue asignado ese recurso de identificación con el uso dado por parte del asignatario.

En línea con lo anterior, no puede perderse de vista que todas las condiciones para el uso de los códigos cortos son incluidas en la medida en que como recurso publico escaso, la CRC debe

garantizar que su utilización sea eficiente. En este sentido, el recurrente olvida que los criterios de uso eficiente y las causales de recuperación también generan obligaciones en cabeza de los asignatarios de los códigos cortos.

Se aclara que la CRC, tanto en primera instancia como en esta etapa de recurso de reposición, tuvo en cuenta la información aportada por parte de **TELECOM**, de ahí que no se acepte el cargo planteado.

A partir de lo mencionado, es evidente que el cargo propuesto no controvierte lo decidido en primera instancia y no tiene vocación de prosperar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

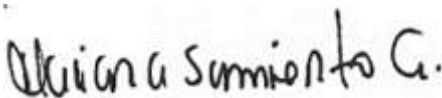
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **TELECOM S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7564 de 2024.

ARTÍCULO 2. No reponer la Resolución CRC 7564 de 2024, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **TELECOM 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 veinticuatro (24) días del mes de diciembre de 2024.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2024824436
Trámite ID: 3203
Elaborado por: Karen Méndez
Revisado por: Brayan Andrés Forero