COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **7645** DE 2025

*"Por la cual se recuperan dos (2) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**"*

LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales conferidas en la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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, el artículo 7 de la Resolución CRC 7610 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicaciones radicadas bajo los números: 2024817223 del 31 de julio y 2024818161 del 12 de agosto, ambas del 2024; diferentes usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles reportaron a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acerca del presunto uso indebido a través del del código corto **890121**.

Posteriormente, la CRC tuvo conocimiento que a través del código corto **890703** se estaban enviando mensajes a nombre de COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. así, como por comunicación bajo radicado 2024819047 del 22 de agosto de 2024 un usuario del servicio de telecomunicaciones móviles reportó a la CRC un presunto uso indebido a través del del código corto **890703**.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **890121** había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** mediante Resolución CRC 5018 del 2016, y que la solicitud de asignación de dicho código corto (entre otros) fue presentada por esa sociedad a través del radicado 201671905 del 14 de septiembre de 2016, el cual contiene, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar.

En lo que respecta al código corto **890703**, la CRC verificó que el código corto **890703** había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** mediante Resolución CRC 5203 de 2017, y que la solicitud de asignación de dicho código corto (entre otros) fue presentada por esa sociedad a través del radicado 2017770777 del 16 de agosto de 2017, el cual contiene, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar.

Precisado lo anterior, mediante radicado de salida 2024524510 del 9 de agosto de 2024, la Comisión requirió a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para que aportara información sobre la forma en que estaba usando el código corto **890121**.

Mediante radicado 2024818213 del 13 de agosto de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicitó prórroga al termino inicialmente otorgado a fin de dar respuesta al requerimiento sobre el código **890121**, por ello, mediante radicado de salida 2024525479 del 15 de agosto de 2024, esta entidad le otorgó un plazo adicional -hasta el 21 de agosto de 2024 para que **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** diera respuesta a lo solicitado.

Mediante comunicación con radicado 2024818858 del 21 de agosto de 2024, **INFOBIP**

COLOMBIA S.A.S., otorgó respuesta referente al requerimiento de información sobre el uso del código **890121**; señalando en su escrito que no es posible atender lo requerido debido a que no se aportó la fecha y el número celular de quien recibió los mensajes de texto (SMS).

El 21 de agosto de 2024 por medio de comunicación con radicado 2024525877, la CRC solicitó a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** información sobre el uso del código corto **890703**, Lo anterior, de conformidad con la primera queja del usuario puesta en conocimiento a la CRC sobre el presunto uso indebido de dicho código corto. De igual forma, por medio de radicado 2024525879 del mismo día, esta entidad le solicitó a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. informar, entre otras, si había autorizado el envío de mensajes a su nombre a través del código corto **890703**.

Mediante radicado 2024819116 del 23 de agosto de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicitó prórroga al termino inicialmente otorgado a fin de dar respuesta al requerimiento sobre el código **890703**. En atención a la solicitud a través del radicado de salida 2024526438 del 26 de agosto del 2024, la CRC accedió a la solicitud de prorroga mencionada.

Por radicado 2024819343 del 27 de agosto de 2024, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** dio respuesta al requerimiento mencionado respecto de la información solicitada en relación con código corto **890703**.

INFOBIP COLOMBIA S.A.S mediante comunicaciones con los radicados 2024819465 y 2024819466, ambas del 28 de agosto de 2024, dio respuesta al requerimiento de información sobre el uso del código **890703.**

El 30 de agosto de 2024, a través del radicado 2024819644 del 30 de agosto del 2024 **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** solicitó una prórroga para dar respuesta al requerimiento relacionado con el código corto **890121**.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2024528333 del 11 de septiembre de 2024, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes, hoy Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos 890121 y 890703, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación 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. Los numerales en cita disponen lo siguiente: "***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 su envío o contenido (…)".*

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, a través de correo electrónico del 11 de septiembre del 2024, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando a los recursos de identificación asignados – códigos cortos 890121 y 890703.

Dentro del término establecido, mediante comunicación radicada bajo el número 2024822138 del 2 de octubre de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, se pronunció sobre el particular.

Analizada la respuesta presentada por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, la CRC decidió requerir por radicado 2024534373 del 6 de noviembre de 2024 a la DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN a fin de que se pronunciara sobre la autorización expresa y por escrito para remisión de contenidos a través del código **890121**. Sin embargo, dicho requerimiento no fue atendido.

Así mismo, esta entidad procedió a requerir a **NETFLIX COLOMBIA** por radicado 2024534375 del 6 de noviembre de 2024 para que se pronunciara sobre la autorización expresa y por escrito para remisión de contenidos a través del código **890121** Sin embargo, dicho requerimiento tampoco fue atendido.

Ahora bien, en lo que respecta al código corto 890703**,** a través de radicado 2024534374 del 6 de noviembre de 2024 se requirió información a **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC-,** a fin de que se pronunciara sobre la autorización de remisión de contenido por el

código en mención. Dicha compañía dio respuesta al requerimiento el 8 de noviembre de 2024 por radicado 2024825006.

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

Respecto del código corto **890121**:

En su escrito con radicado 2024818858 del 21 de agosto del 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** señala que:

> *(…) "el código corto 890121 se está usando para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/MMS/USSD, de conformidad con las condiciones establecidas en la Resolución 3501 de 2011 y las demás normas complementarias o conexas".*

Posteriormente, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, en respuesta al inicio de actuación administrativa para la recuperación del código corto **890121**, a través de radicado 2024822138 del 2 de octubre de 2024, manifestó:

> *[…]" es menester concluir que Infobip está usando el código 890121 de conformidad con el uso para el que fue asignado, y no es posible confirmar, con base en el acervo probatorio existente, la existencia de los mensajes electrónicos que sustentan esta actuación, ni derivar conclusiones tales como que los mismos se alejan al uso que Infobip debía observar." […]*

Respecto del código corto **890703**:

> *[…]"es claro que el envío de las comunicaciones que dieron lugar al inicio de la presente actuación administrativa desde el código 890703 sí están enmarcadas dentro del uso para el que se asignó tal código corto, y no darían lugar a la recuperación del código." […]*
>
> *vale la pena aclarar que, aun cuando no se ha podido verificar el origen definitivo de tales comunicaciones debido a la falta de información necesaria para el proceso de desencriptación e identificación de los mensajes "Movistar". […]*

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. Competencia

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de *"[r]egular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-".*

A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de *"[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".*

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"*, establece que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos".*

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC. En el mismo sentido, resalta que la **asignación de los recursos de identificación no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos estén inmersos en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 del mismo acto administrativo o incumplan alguno de los criterios de uso eficiente previstos para el efecto.

Teniendo claro lo anterior, así como el alcance y propósito de las competencias de la CRC para regular y administrar los recursos escasos, es evidente que, cuando se detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, debe adelantarse las actuaciones administrativas a que haya lugar, con el fin de recuperar estos recursos numéricos, esto es retirar la autorización de uso de un recurso previamente otorgada a un asignatario, cambiándolo de estado para una posible reasignación futura.

3.2. Sobre el caso bajo análisis.

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, esta actuación administrativa se inició porque al parecer **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** se encontraba utilizando los códigos cortos **890121** y **890703** de forma diferente al uso para el cual había sido asignado.

En este sentido, dado que, conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ser efectuado de acuerdo con su asignación, justificación y demás datos brindados en el trámite de asignación correspondiente, así como, que los asignatarios deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a verificar la asignación efectuada y el uso otorgado a estos recursos por parte de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, según las pruebas que reposan en el expediente.

Al respecto, debe señalarse que en el expediente de la actuación administrativa que se analiza, obran las comunicaciones de los usuarios que informaron a la CRC que a través de los códigos cortos **890121** y **890703** se habían recibido mensajes de texto SMS presuntamente fraudulentos, en virtud de los cuales, en lo que corresponde al código **890121**, "Netflix" invitaba a acceder a un link, con el fin de consultar el estado de suspensión de una cuenta y, la "DIAN" remitía contenido informativo de un comunicado.

En lo que referente al código corto **890703** el contenido de los mensajes de texto SMS aparentemente se refería a temas promocionales de "movistar" e invitaba a acceder a una dirección URL[1] acortadas.

Del pronunciamiento anterior, la CRC verificó que el código corto **890121** había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, mediante Resolución CRC 5018 del 22 de septiembre de 2016, a partir del análisis de la solicitud presentada por esa empresa a través del radicado 201671905 el cual contiene, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se pretendía prestar.

[1] cadena de texto que identifica la ubicación de un recurso en internet.

En este sentido, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, en el trámite de asignación precitado, mediante radicado 201671905, indicó el uso que daría al código en mención; en los siguientes términos:

> *[…] "Descripción: Registro de código corto gratuito para el usuario, el cual se empleará con fines de notificaciones y comunicación corporativa.*
> *Justificación: Registro de código corto gratuito para el usuario, el cual se empleara con fines de notificaciones y comunicación corporativa." […]*

Recibidas las comunicaciones de los usuarios que reportaron el presunto uso indebido a través del código corto **890121**; realizado el requerimiento de información y obtenida la respuesta de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, la CRC procedió a iniciar la Actuación Administrativa con el fin de recuperar el código corto **890121**, frente a lo cual, en respuesta radicada con el número 2024820594 del 10 de septiembre de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** indicó que:

> *[…]"El código 890121 se usa para el envío de SMS con contenido promocional y de marketing emitidos por nuestros clientes del sector financiero, que versan respecto de estados de cuenta, fechas de pago, mensajes de mora, recordatorios, promociones, incentivos y en general, SMS que sean referentes a los productos del usuario, los potenciales clientes a los que se les permitirá el tráfico por medio de este código corto serán bancos, plataformas digitales financieras y en general, entidades que concedan créditos a los usuarios de las líneas móviles."[…]*

Adicionalmente, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** manifiesta en su escrito que no fue posible resolver el requerimiento respecto a la autorización expresa y por escrito que debería tener, respecto de aquellas entidades aparentemente remitentes de los mensajes de texto.

A partir de lo anterior, la CRC analizó la solicitud de asignación y el acto administrativo de asignación del código corto **890121**, considerando las comunicaciones de los usuarios que sugieren un posible uso indebido. También evaluó las respuestas de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** a los requerimientos de información y al inicio de la actuación administrativa para recuperar el código corto.

Luego del análisis, la CRC comprobó que **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** no indicó que el remitente de los mensajes de texto que referían a "Netflix" y a la "DIAN" estén registrados en su lista de clientes, así como tampoco demostró la autorización expresa y por escrito del contenido remitido. Este análisis se realizó de conformidad con la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece la asignación y uso de códigos cortos. Lo anterior, bajo el principio que la CRC puede recuperar códigos cortos si se detecta un uso indebido o no autorizado.

Ahora bien, en lo que respecta al código **890703** es importante precisar que en el expediente de la actuación administrativa que se analiza, obran las comunicaciones de los usuarios que informaron a la CRC que a través del código corto **890703** se había recibido mensajes de texto SMS en los que "MOVISTAR" invitaba a acceder a un link, con el fin de obtener un plan que incluye meses gratis y un porcentaje de descuento en planes.

Como se mencionó en acápite de antecedentes, en el expediente obra una copia del radicado 2024525877 por el cual se requirió información a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** sobre el uso dado al código **890703** con la finalidad de obtener información adicional sobre la autorización de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** "MOVISTAR" para el envío de mensajes a su nombre.

En respuesta a estos requerimientos, el 27 de agosto de 2024 por radicado 2024819343 **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.** manifestó que:

> *"Desde el área de B2B no se envían SMS a través de ese código, no hace parte de los asignados a Colombia Telecomunicaciones para el servicio Mensajería Empresarial. Por lo tanto, es INFOBIP COLOMBIA S.A.S. quien debe dar respuesta a cuál de sus clientes finales presta servicio a través de ese SC".*

Para el 28 de agosto de 2024, por radicados 2024819465 y 2024819466 **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** dio respuesta al requerimiento de información, así:

> *"sin el número de la línea celular de destino, ni el año, ni el mes, ni el día, de envío de los mensajes, resulta técnicamente imposible para INFOBIP rastrear en nuestras plataformas el*

texto de los mensajes SMS supuestamente enviados. Sin esta información es imposible validar si efectivamente los mensajes SMS fueron o no enviados a través de nuestro código corto 890703, y conocer si se usaron o no nuestros medios tecnológicos en dicho envío. En este sentido, al no poder hacer esta verificación ni validación -dada la ausencia de información pertinente- y sin tener certeza del receptor del mensaje o titular de una línea celular vigente no podemos identificar al emisor ni tampoco tomar ninguna medida encaminada a obstruir o eliminar un mensaje "fantasma" que no conocemos."

Respecto de la solicitud de autorización expresa y por escrito del tercero para la remisión del mensaje por el código **890703**, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** indicó que:

"ante la imposibilidad de conocer el número de la línea celular de destino ni tampoco tener información sobre el año, el mes y el día de envío de los mensajes SMS, para INFOBIP resulta imposible rastrear en nuestras plataformas y encontrar quién fue el emisor del mensaje y de esta forma poder pedir copia de la autorización que se pide."

Del pronunciamiento anterior, la CRC verificó que el código corto **890703** había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, mediante Resolución CRC 5203 de 2017, a partir del análisis de la solicitud presentada por esa empresa a través del radicado 2017770777, la cual contiene, entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar. En el radicado mencionado, se indicó la siguiente descripción y justificación:

"Descripción: Infobip necesita dedicar algunos códigos para cursar tráfico de clientes nuevos y existentes.

Justificación: Los clientes exigen códigos dedicados para diferenciarse en el mercado, darle seguridad a sus comunicaciones con sus usuarios y posicionarse en el mercado."

Recibidas las comunicaciones de los usuarios que reportaron el presunto uso indebido a través del código corto **890703**; realizado el requerimiento de información y obtenida la respuesta de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, la CRC procedió a iniciar la Actuación Administrativa con el fin de recuperar el código corto **890703**, frente a lo cual, en respuesta radicada con el número 2024822138 del 2 de octubre de 2024, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** indicó que son una empresa "que ofrece plataformas de comunicaciones empresariales que permiten enviar y recibir mensajes de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) a través de múltiples canales de comunicación, como SMS, chat, correo electrónico, voz y notificaciones push.", adicionalmente, que:

"debido a que Infobip no crea contenido ni decide a quien enviarlo a través de los recursos de identificación que le son asignados, por el contrario, nuestra Compañía actúa como un "conector" que se encuentra en el medio de la operaciónde las telecomunicaciones permitiendo la conexión entre un cliente empresarial -quien envía un mensaje directo por cuenta propia o de terceros que los hayan contratado- y un usuario final -que recibe dicho mensaje"

Puntualmente sobre el código **890703 INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, indica qué el código fue asignado para cursar tráfico de clientes nuevos y existentes, por lo que es claro que *"las comunicaciones que dieron lugar al inicio de la presente actuación administrativa desde el código 890703 sí están enmarcadas dentro del uso para el que se asignó tal código corto, y no darían lugar a la recuperación del código."*

Dado que **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** argumentó a su juicio que el uso del código corto -890703- se encuentra conforme al uso asignado y el contenido de los mensajes denunciados por los usuarios, la CRC decidió que resultaba necesario requerir nuevamente a COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. "MOVISTAR" por radicado 2024534374 del 6 de noviembre de 2024 a fin de que se indicara, si el contenido remitido a su nombre por el Código **890703** se encontraba autorizado de su parte, por lo que dicha compañía manifestó que:

"la empresa no reconoce el contenido del mensaje de texto y no ha otorgado autorización al asignatario del código corto para el envío de publicidad a nombre de Telefónica Movistar".

"No existe una relación comercial entre INFOBIP COLOMBIA S.A.S. y Colombia Telecomunicaciones".

A partir de lo anterior, la CRC analizó la solicitud de asignación y el acto administrativo de asignación del código corto **890703**, considerando las comunicaciones de los usuarios que sugieren un posible uso indebido. También evaluó las respuestas de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** a los requerimientos de información y al inicio de la actuación administrativa para recuperar el código corto.

Luego del análisis, la CRC comprobó que para el código corto **890703**: **(i)** COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. – MOVISTAR no autorizó de forma expresa y por escrito el envío ni contenido de mensajes, a su nombre e incluso no reconoce el contenido de dichos mensajes de texto. Este análisis se realizó de conformidad con la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece la asignación y uso de códigos cortos. Lo anterior, bajo el principio que la CRC puede recuperar códigos cortos si se detecta un uso indebido o no autorizado.

Ahora bien, dentro del trámite que se adelanta obra soporte de los mensajes de texto SMS que recibieron los usuarios del servicio de comunicaciones a través de los códigos cortos **890121** y **890703**, por lo que, para efectuar la recuperación de estos códigos cortos por las causales presuntamente configuradas, basta con contrastar el uso que se le está dando al recurso de identificación con el uso para el que fue asignado; y, con requerir al asignatario de dichos códigos cortos la autorización expresa y por escrito del tercero a nombre del cual se remiten los mensajes de texto.

Bajo este contexto, entender lo contrario implica que la CRC estaría sujeta a la voluntad del asignatario de los códigos cortos respecto de la entrega de la prueba que acredite el envío de los mensajes de texto y la autorización correspondiente. En otras palabras, si el asignatario no entrega los soportes de envío de los mensajes de texto, ni la autorización correspondiente, no podría, esta Comisión –en ningún caso– recuperar los códigos cortos asignados, aun cuando son un recurso público y escaso.

En suma, el numeral 6.1.1.8.1.2. del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que dentro del trámite de la actuación administrativa de recuperación *"Una vez obtenida la respuesta del asignatario, la misma será analizada caso a caso por el Administrador de los Recursos de Identificación y se solicitará la información adicional que se considere necesaria para constatar si procede o no la recuperación del recurso".*

Aunado a lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, son obligaciones del asignatario de los recursos de identificación, entre otras, las siguientes:

> **"*6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.***
>
> ***6.1.1.6.2.1*** *Al momento de realizar una solicitud de recursos de identificación, el solicitante está obligado a demostrar al Administrador de los Recursos de Identificación que los mismos serán utilizados adecuadamente y dentro del plazo declarado en la solicitud, y* ***adicionalmente a garantizar que serán utilizados en la aplicación específica indicada en la solicitud.***
>
> ***6.1.1.6.2.2 El recurso de identificación deberá ser utilizado exclusivamente en la aplicación específica para la que le ha sido asignado.***
>
> ***(...)***
>
> ***6.1.1.6.2.4*** *Conforme al principio de eficiencia, los asignatarios deberán implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.*
>
> ***6.1.1.6.2.5 Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos****.*
>
> ***(...)"*** (Destacado fuera de texto).

De esta manera, es responsabilidad de los asignatarios de los recursos de identificación facilitar la información que sea solicitada por la CRC. Al ser **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** la asignataria de los códigos cortos objeto de discusión, es ella la que está obligada a presentar la información que le sea requerida para la gestión eficiente de los recursos de identificación y, por supuesto, la que debe garantizar el uso de esos recursos conforme a su asignación como responsable de este.

3.3. Análisis de las causales de recuperación objeto de la actuación administrativa.

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 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).

En este contexto, es de recordar que la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales de recuperación precitadas respecto de los códigos cortos **890121** y **890703** asignados a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, a partir de unas quejas recibidas de algunos usuarios del servicio de comunicaciones en las que se referían al posible uso indebido y un contenido presuntamente fraudulento remitido a través de los códigos cortos precitados. De esta manera, corresponde a la Comisión verificar si 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.

A continuación, se analiza para los códigos cortos **890121** y **890703** las causales de recuperación que dieron lugar al trámite que se adelanta:

3.3.1. 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".*

Para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue autorizado el código corto y el uso dado por parte del asignatario.

Bajo este entendido, para conocer el uso para el cual fueron asignados los códigos cortos objeto de la actuación administrativa, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación presentada por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y la consecuente asignación efectuada mediante las resoluciones CRC 5018 del 2016 y CRC 5203 de 2017, incluidas las comunicaciones que complementaron las solicitudes de asignación correspondiente. Así, la Comisión constató que no encuentra sustento para dar configuración a la causal 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.

Sin embargo, los mensajes de texto SMS a través de los códigos cortos **890121** y **890703** puestos de presente por los usuarios del servicio de comunicaciones que se quejaron ante la CRC, es evidente que a través de los códigos cortos objeto de esta decisión, no fueron remitidos por el cliente "dedicado" de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**

3.3.2. 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

A continuación, se analizará si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo mencionado que establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando a través de estos se envíen mensajes a nombre de terceros que no hayan autorizado de forma expresa y por escrito su envío ni su contenido.

Para verificar la configuración de 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 que a través de los códigos cortos objeto de la actuación administrativa se envían mensajes a nombre de terceros y que esos terceros –a nombre de los cuales se envían los mensajes de texto– no han autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En el caso que se analiza para el código corto **890121**, la CRC encuentra pertinente señalar que en el expediente obra prueba de lo siguiente:

- **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** es asignataria del código corto **890121.**
- **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** no demostró que cuenta con la autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes o contenido a través del código corto 890121 en nombre de "Netflix" y la "DIAN".
- Captura de pantalla de los mensajes de texto SMS recibidos por parte de los usuarios del servicio de comunicaciones que presentaron la queja en la que consta que se ofrecen servicios a nombre de "Netflix" y la "DIAN".

De conformidad con lo descrito, y teniendo en cuenta que ni "Netflix" ni la "DIAN" son el asignatario del código corto objeto de la actuación administrativa, así como tampoco es el cliente "dedicado" de ese asignatario; es claro que **INFOBIP COLOMBIA S.A.S. en su calidad de asignatario** está obligado a contar con la autorización expresa y escrita por parte de "Netflix" y la "DIAN" para poder enviar mensajes y contenido en su nombre a través del código corto **890121**.

De otra parte, y frente al caso que se analiza para el código corto **890703**, la CRC encuentra pertinente señalar que en el expediente obra prueba de lo siguiente:

- **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** es asignataria del código corto **890703.**
- **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no aporto la autorización expresa y por escrito para enviar de mensajes o contenido en nombre de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC -** "MOVISTAR".
- **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC -** "MOVISTAR" no autorizó a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** el envío de mensajes o el contenido remitido a través del código corto 890703 objeto de reproche.
- Captura de pantalla de los mensajes de texto SMS recibidos por parte de los usuarios del servicio de comunicaciones que presentaron la queja en la que consta que se ofrecen servicios a nombre de "MOVISTAR".

En este sentido, es claro que 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 para cada uno de los códigos cortos objeto de reproche, por lo que, la Comisión procederá con la recuperación de los códigos cortos 890121 y 890703.

3.3.3. De los argumentos planteados por INFOBIP COLOMBIA S.A.S

INFOBIP COLOMBIA S.A.S alega que simplemente actúan como integrador tecnológico que *"Una vez se ha realizado la integración, los clientes o los terceros que estos hayan habilitado pueden utilizar las plataformas de Infobip para enviar mensajes de texto y multimedia a sus clientes y otros destinatarios que los hayan autorizado para tal fin."*

Para dar respuesta a los argumentos mencionados, es de recordar que el asignatario de los códigos cortos –Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o Integrador Tecnológico según corresponda– está obligado a garantizar el cumplimiento de las obligaciones generales a su cargo y los criterios de uso eficiente de ese recurso de identificación, así como evitar estar inmerso en las causales de recuperación. De esta manera, una vez el integrador tecnológico o PCA es asignatario de códigos cortos asume una serie de obligaciones respecto de ese recurso de identificación, entre ellas evitar incurrir en una causal de recuperación.

Bajo este entendido, corresponde al asignatario utilizar y garantizar que el código corto se utiliza conforme fue asignado. Entender lo contrario, implica que cualquier mensaje pueda ser enviado a través del código corto sin considerar su propósito, justificación y descripción, haciendo inocua las causales de recuperación.

Adicionalmente, dado que el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando el asignatario incurra, entre otras, en la siguiente causal de recuperación "*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",* es evidente que corresponde al asignatario contar con las autorizaciones de los terceros a nombre de los cuales se envían los mensajes de texto a través de cada código corto asignado. En otras palabras, las causales de recuperación imponen obligaciones a los asignatarios que **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** quiere desconocer.

No debe perderse de vista que los códigos cortos no son propiedad del asignatario, sino que son un recurso público y escaso y su uso se sujeta a la regulación de carácter general expedida para el efecto. Esa regulación establece que al solicitante se le autoriza su uso bajo la observancia de unas condiciones específicas.

En este sentido, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** como asignataria de recursos de identificación, además de proveer la plataforma para el envío de mensajes de texto, está obligada a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la asignación del recurso de identificación.

3.4. Del traslado a otras entidades: Fiscalía General de la Nación y Superintendencia de Industria t Comercio

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo varios usuarios pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el CPACA remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la CRC remitirá la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través de los códigos cortos recuperados y, por

tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en la red de los operadores móviles.

Cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación al régimen de comunicación que puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC-, razón por la cual esta resolución será comunicada a esa entidad, para lo de su competencia. Todo lo anterior, sin perjuicio del deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar que situaciones como lo ocurrida se repitan.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **890121** y **890703** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignados a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. 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, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 04 días del mes de febrero de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2024817223, 2024818161, 2024819047, 2024524510, 2025200271
Trámite ID: 3028
Elaborado por: Karen Méndez.
Revisado por: Brayan Andrés Forero