

RESOLUCIÓN No. **7654** DE 2025

*"Por la cual se recupera un código corto asignado a **EMTELCO S.A.**"*

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, la Resolución CRC 686 de 2024 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante Resolución CRC 5604 del 23 de enero del 2019, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió asignar a **EMTELCO S.A.** hoy **EMTELCO S.A.S.**, el código corto **898887** en la modalidad *"Gratis para el usuario"*.

El 2 de agosto de 2024, por medio de comunicación 2024523929, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes, hoy Coordinadora del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, requirió a **EMTELCO S.A.S.**, para que, a más tardar el 15 de agosto de 2024, informara, entre otras, la forma en que utilizaba el código corto mencionado. Dentro del término otorgado, dicha sociedad no se pronunció sobre la solicitud.

Posteriormente, el 30 de agosto de 2024, por medio de radicado 2024527110 esta entidad le requirió nuevamente a **EMTELCO S.A.S.** para que informara la forma en que utilizaba el código corto asignado.

Mediante comunicación 2024820033 del 4 de septiembre de 2024, **EMTELCO S.A.**, hoy **EMTELCO S.A.S.**, informó a la CRC el uso que le estaba dando a "los códigos cortos" asignados, el esquema técnico, tecnología o plataforma dispuesta para el efecto, relación de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que envían mensajes de texto, medidas para prevenir el fraude, entre otras.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2024533353 del 28 de octubre de 2024, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes, hoy Relaciones con Grupos de Valor¹ de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación inició una actuación administrativa para recuperar el recurso de identificación mencionado, por presuntamente haberse configurado la causal de recuperación dispuesta en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. El numeral en cita dispone lo siguiente: *"6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados."*

¹ Artículo 1 de la Resolución 686 del 18 de diciembre de 2024.

Dicho inicio de actuación administrativa fue comunicado a **EMTELCO S.A.** el 28 de octubre de 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 al recurso de identificación asignado – código corto **898887**.

Dentro del término establecido para tal fin, **EMTELCO S.A.** no se pronunció sobre la actuación administrativa iniciada por esta Comisión.

2. PRONUNCIAMIENTO DE EMTELCO S.A.S.

2.1. Radicado 2024820033 del 4 de septiembre de 2024

En su escrito, **EMTELCO S.A.S.** brinda una respuesta al segundo requerimiento realizado por esta Comisión mediante radicado 2024527110 el 30 de agosto de 2024. Dicha sociedad informa que el código corto asignado se utiliza para la entrega de SMS específicos a través de campañas de marketing, notificaciones transaccionales y alertas automáticas. Adicionalmente, señala que los códigos cortos son configurados para diferentes clientes según las necesidades del servicio, y cada cliente puede utilizar su código corto para enviar mensajes a su base de usuarios o clientes. En este sentido, **EMTELCO S.A.S.** señala que cuenta con códigos compartidos y exclusivos configurados en cada una de sus cuentas.

Dicha sociedad respecto al uso del código corto manifestó: *"(...) Cada código corto asignado a nuestra plataforma se utiliza para la entrega de SMS específicos a través de campañas de marketing, notificaciones transaccionales y alertas automáticas. Estos códigos cortos son configurados para diferentes clientes según las necesidades del servicio, y cada cliente puede utilizar su código corto para enviar mensajes a su base de usuarios o clientes. Actualmente Emtelco cuenta con códigos compartidos y exclusivos configurados en cada una de sus cuentas. (...)"*

Adicionalmente, resalta que el cliente ingresa el contenido en la plataforma a través de una interfaz web o un API, allí es procesado, validado y enrutado a través de la infraestructura hacia el operador móvil correspondiente usando conexiones SMPP; luego, el operador móvil recibe el mensaje y lo entrega al destinatario final. Posteriormente, la plataforma recibe únicamente respuesta por parte del operador que la petición ha sido aceptada por la red de ellos, luego de esto el operador se encarga de la entrega al dispositivo.

En suma, y en relación con listado o relación de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que remiten mensajes a través del código corto, dicha sociedad señaló que tienen incluidos diversos clientes que operan en sectores como finanzas, marketing, salud, y entretenimiento. Así como, que la información detallada es mantenida confidencial y se proporciona solo bajo las normativas y políticas de privacidad establecidas por la empresa.

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 marco normativo de los códigos cortos

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Así las cosas, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022 compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD² sobre redes de

² En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería

telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

En este sentido, el artículo 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos³ deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos-RPCAI a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir a los PCA y a los integradores tecnológicos. Así mismo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, entre otras, cuando el asignatario ya no utiliza o no necesita algún código corto implementado, lo cual se corroborará cuando en un periodo consecutivo de doce (12) meses no se reporte tráfico asociado al mismo.

Así las cosas, tal y como se encuentra establecida la regulación, es claro que, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

Adicionalmente, es claro que los códigos cortos tienen por finalidad su uso, el cual no sólo debe ser eficiente, en virtud de los criterios definidos en la regulación vigente, sino debe efectuarse de acuerdo con su asignación.

3.3. Análisis de la causal 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:

(...)

MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

³ Definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016. Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST

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

En este contexto, es de recordar que la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de la causal precitada respecto del código corto **898887** asignado a **EMTELCO S.A.S.** De esta manera, corresponde a la Comisión verificar si en efecto se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 fueron autorizados los códigos cortos y el uso dado por parte del asignatario.

Bajo este entendido, para conocer el uso para el cual fue asignado el código corto objeto de la actuación administrativa, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación presentada por **EMTELCO S.A.S.**, y la consecuente asignación efectuada mediante Resolución CRC 5604 del 23 de enero de 2019. Así, se constató que mediante radicado 201970977 **EMTELCO S.A.S.** solicitó la asignación del código corto 898887.

En la solicitud mencionada, **EMTELCO S.A.S.** manifestó que el código corto 898887 se utilizaría de la siguiente forma:

| Radicado | Código Corto | Integrador Tecnológico | Descripción | Justificación |
|-----------|--------------|------------------------|--|--|
| 201970977 | 898887 | Infobip | Código corto, para envío y recepción de mensajes de texto entre Emtelco y sus empleados. | Optimizar el proceso de operación, para gestionar la disponibilidad y utilización de puestos de trabajo. |

Elaboración propia a través del radicado 201970977

Teniendo en cuenta lo informado por **EMTELCO S.A.S.** en su solicitud de asignación, la Comisión, mediante Resolución CRC 5604 de 2019, asignó a esa sociedad el código corto 898887 para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, bajo la modalidad de "Gratuito para el usuario", entendiéndose que se utilizarán "*para envío y recepción de mensajes de texto entre Emtelco y sus "empleados"*". En este contexto, es claro que no se puede enviar cualquier tipo de mensaje, si no que estos deben corresponder a mensajes de texto entre "Emtelco" y sus empleados con el argumento o justificación de "*Optimizar el proceso de operación, para gestionar la disponibilidad y utilización de puestos de trabajo.*"

Habiendo precisado el uso para el cual fue asignado el código corto, es necesario constatar el uso dado por **EMTELCO S.A.S.** a ese recurso de identificación, para lo cual se tuvo en cuenta la información que obra en el expediente, de la siguiente forma: **(i)** comunicación con radicado 2024820033 del 4 de septiembre de 2024 por medio de la cual esa sociedad da respuesta al requerimiento efectuado por esta Comisión sobre el uso del recurso de identificación asignado. Lo anterior, por cuanto dicha sociedad no se pronunció respecto al inicio de la actuación administrativa, e incluso, a la fecha del trámite que se adelanta no hay evidencia de dicho pronunciamiento.

Así las cosas, al comparar el uso para el cual fue asignado el código corto mencionado con el uso dado por **EMTELCO S.A.S.** a ese recurso de identificación, esta Comisión evidencia que el código corto mencionado se está usando de forma diferente a la autorizada pues a través de este, se envía SMS de campañas de marketing, notificaciones transaccionales y

alertas automáticas, siendo configurados para diferentes clientes. En este sentido, dicha sociedad señala que sus clientes operan en sectores como finanzas, marketing, salud y entretenimiento. Tal como se muestra a continuación:

| USO PARA EL CUAL FUE ASIGNADO EL CODIGO CORTO | USO DADO POR EMTELCO S.A.S. |
|--|---|
| Código corto, para envío y recepción de mensajes de texto entre Emtelco y sus empleados. | Respuesta Emtelco: Cada código corto asignado a nuestra plataforma se utiliza para la entrega de SMS específicos a través de campañas de marketing, notificaciones transaccionales y alertas automáticas. Estos códigos cortos son configurados para diferentes clientes según las necesidades del servicio, y cada cliente puede utilizar su código corto para enviar mensajes a su base de usuarios o clientes. Actualmente Emtelco cuenta con códigos compartidos y exclusivos configurados en cada una de sus cuentas |

Elaboración propia a través de la información que obra en el expediente.

En este contexto, es evidente que el uso del código corto 898887 dista de aquel para el cual fue asignado, ya que –se reitera– a través de este se permite el envío de cualquier tipo de mensaje, sin tener en cuenta el uso para el cual esta entidad otorgó la autorización de uso –envío y recepción de mensajes entre **EMTELCO S.A.S.** y sus empleados–.

A partir de lo descrito, la CRC encuentra configurada la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por lo tanto, procederá con la recuperación del código corto 898887.

Es de señalar que la regulación y la autorización concedida por la Comisión para la utilización de los códigos cortos que se asignan, marcan la forma en que se debe usar ese recurso de identificación. Esa asignación parte de la regulación y de una solicitud del asignatario, quien a través de los requisitos “justificación” y “descripción” previstos para la asignación correspondiente le indica a la CRC cómo y para qué utilizará e implementará el código corto una vez le sea asignado. En todo caso, esa justificación y descripción, así como la regulación, debe ser cumplida a cabalidad por parte del asignatario del recurso de identificación, so pena de recuperación del recurso asignado.

En línea con lo anterior, como asignatario del recurso de identificación, **EMTELCO S.A.S.** debe garantizar que el código corto se utiliza conforme fue asignado, así como maximizar su uso. Sin embargo, maximizar el uso de los códigos cortos, en ningún caso implica que se desconozca la autorización otorgada por la Comisión ni lo dispuesto en la regulación.

En este sentido, se precisa que la Comisión asigna un recurso público escaso, y como tal, debe ser utilizado por parte del asignatario, esto es, cumpliendo lo dispuesto en la asignación correspondiente, así como la regulación general que resulte aplicable.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **EMTELCO S.A.S.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en la red de los operadores móviles.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

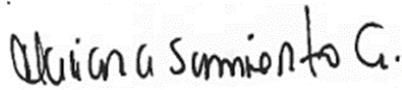
ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **898887** asignado a la sociedad **EMTELCO S.A.** hoy **EMTELCO S.A.S.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **EMTELCO S.A.** hoy **EMTELCO 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 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 12 días del mes de febrero de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2024523929, 2024527110, 2024820033, 2024533353, 2025200320

Trámite ID: 3029

Elaborado por: Brayan Andrés Forero

Revisado por: Karen Méndez