

RESOLUCIÓN No. **7761** DE 2025

*"Por la cual se recupera un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado 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 686 de 2024, y

**CONSIDERANDO**

**1. ANTECEDENTES**

Mediante comunicación radicada en la CRC bajo el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025, un usuario de servicios de comunicaciones móviles reportó el posible uso indebido del código corto **890181**. Según lo expuesto en la queja, el usuario recibió mensajes presuntamente fraudulentos desde dicho código corto.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **890181** fue asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, mediante Resolución CRC 5018 de 2016.

Mediante radicado 2025504969 de 14 de febrero de 2025, la CRC dio traslado de la queja radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025 y solicitó a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto objeto de la queja:

- 1. Relación de clientes de **INFOBIP** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890181.*
- 2. Información del cliente de **INFOBIP** o remitente de los mensajes de texto SMS a los usuarios que presentaron las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas que se anexan.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **INFOBIP** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
- 6. Medidas adoptadas por **INFOBIP** una vez conoció las quejas de los usuarios que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
- 7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.*
- 8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto*

890181”.

**INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, mediante radicado 2025803913 de 24 de febrero de 2025, dio respuesta al requerimiento, indicando entre otros aspectos lo siguiente:

*"En la solicitud de información de la referencia enviada por la CRC a INFOBIP - conforme al radicado arriba señalado- no se allegó la "queja original" que presentó la señora **CARLOTA ÁVILA ÁVILA**, razón por la cual, desconocemos el alcance de dicho mensaje y por ende no podemos evaluar si el mensaje SMS que originó la presente actuación es un mensaje indebido, violatorio de las normas aplicables o del contrato. Por ello, sólo hasta que podamos conocer el texto original de la queja podremos responder las demás respuestas requeridas por la CRC y en este sentido la presente respuesta tiene el carácter de parcial".*

Así mismo, a través del radicado 2025804285 del 28 de febrero de 2025, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** dio respuesta a la señora CARLOTA ÁVILA ÁVILA, indicando:

*"[E]n la comunicación enviada por la **CRC** a nuestra empresa no se anexó la queja original que -según entendemos- usted interpuso ante dicha entidad.*

*Por lo anterior desconocemos el contenido del supuesto mensaje objeto de la queja y, por ende, no sabemos quién fue el emisor y destinatario del mensaje, ni tampoco el número de la línea celular al que se envió dicho mensaje SMS, ni la fecha ni la hora exactas de envío del mismo".*

Teniendo en cuenta lo manifestado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, la CRC verificó los correos electrónicos a través de los cuales se remitieron las comunicaciones radicadas con el número 2025504969 de 14 de febrero de 2025, mediante las cuales se realizó el traslado de la queja radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025 y se requirió información a la sociedad asignataria. A partir de esta labor se constató que, en los dos correos electrónicos enviados, entre otras, a la cuenta [legal\\_latam@infobip.com](mailto:legal_latam@infobip.com)<sup>1</sup>, el 17 de febrero de 2025, se adjuntó la mencionada queja. No obstante, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no dio respuesta a la totalidad del requerimiento realizado por esta Comisión.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025507537 de 11 de marzo de 2025, la Coordinadora de 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 el código corto **890181**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1. 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 cuestión disponen lo siguiente: "**6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI."; 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 (...)".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, se indicó que la obligación general, a cargo de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, presuntamente incumplida es la siguiente:

**"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

(...)

**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"**

<sup>1</sup> Este correo electrónico es el registrado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, para recibir notificaciones personales, de acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 25 de enero de 2025, que obra en el expediente.

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, mediante correo electrónico del 11 de marzo del 2025, 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 y acreditara a la CRC el uso que le está dando al código corto **890181**, cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de las situaciones descritas en el inicio de la actuación, allegara copia de la autorización expresa y por escrito otorgada por COMUNICACION CELULAR S.A. – COMCEL S.A. (CLARO) para el envío y el contenido de los mensajes objeto de la queja radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025.

Mediante comunicación con radicado 2025806824 de 2 de abril de 2025, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** se pronunció sobre el particular.

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

Al momento de descorrer traslado de la apertura de la actuación administrativa, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** expuso los siguientes argumentos:

- Señala que *"INFOBIP, i) Nunca envía información a los destinatarios o receptores finales de los mensajes; ii) No tiene contacto directo con los receptores de los mensajes; y, iii) No responde por ningún contenido enviado, toda vez que, como explicamos INFOBIP no genera contenidos ni decide a quien enviar los mensajes de texto SMS tales como el objeto de la presente actuación administrativa"*.
- Expresa que "el reclamo presentado por la quejosa -a partir del cual se inició la presente actuación administrativa- solamente se envió una "captura de pantalla" donde no es posible ver la fecha completa de envío del mensaje SMS y existe ausencia respecto del año (...) tampoco es posible ver el número celular que supuestamente recibió el mensaje de texto SMS". En consecuencia, aduce que *"la ausencia de información antes señalada imposibilita a INFOBIP poder acometer una investigación más profunda y detallada en nuestras bases de datos que permita obtener los detalles concretos con los cuales se pueda hacer un seguimiento sobre la trazabilidad de los mensajes SMS que "supuestamente" viajaron por nuestras plataformas"*.
- Manifiesta que, a pesar de no contar con la información previamente indicada, *"INFOBIP realizó una indagación preliminar de los clientes que envían mensajes SMS a través del código corto antes referido y encontró que, el único cliente de nuestra empresa que actualmente está remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890181 es la sociedad CONTACTO SOLUTIONS SAS"*.
- Aduce que la empresa *"CONTACTO SOLUTIONS SAS, haciendo uso de sus propios recursos y usando sus propias bases de datos, pudo haber sido quien de manera unilateral, autónoma e independiente decidió enviar los mensajes de texto SMS objeto de la presente reclamación"*.
- Señala que *"las manifestaciones previamente realizadas corresponden a los hallazgos obtenidos de la indagación preliminar (...) sin que tengamos prueba exacta y confiable que nos permita tener plena certeza que la empresa antes mencionada fue quien efectivamente envió el mensaje SMS objeto de la presente queja debido a la señalada falta de información"*.
- Argumenta que en relación con la autorización de **CLARO** para enviar mensajes SMS a través del código corto **890181** solicitaron a la empresa *"(...) CONTACTO SOLUTIONS SAS el suministro de dicha autorización y dicha empresa nos suministró una certificación en la cual menciona el vínculo contractual existente con INFOBIP, y adicionalmente, expresa que tienen autorización de la marca CLARO para enviar mensajes SMS a su nombre a través del código corto 890181 objeto de la presente actuación"*. (sic)
- Señala que *"otra de las acciones que INFOBIP acometió -una vez conocimos la queja presentada por la señora CARLOTA ÁVILA ÁVILA que generó el inicio de la presente actuación- fue enviar un correo electrónico a la referida señora al correo electrónico carlotaavilaavila2@gmail.com en el cual le solicitamos a ella que nos enviara la información faltante relacionada con la fecha exacta y el número celular en el cual "supuestamente" se recibió el mensaje SMS objeto de la presente queja"*. Indica que, no obstante, no han obtenido respuesta de la señora CARLOTA ÁVILA ÁVILA.
- Aporta el contrato suscrito el 29 de marzo de 2021 entre INFOBIP COLOMBIA SAS y

CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. y aduce que en el contrato "se estipulan diversas responsabilidades a cargo de la empresa que envía los mensajes SMS y los contenidos a través de nuestras plataformas tecnológicas".

- Finalmente, en relación con el proceso tecnológico y las herramientas que utiliza **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en la operación que está relacionada con el código corto **890181**, anexa un documento donde se describe, entre otros, el proceso tecnológico de envío de mensajes SMS, el funcionamiento de las plataformas, la política antispam y los esquemas de ciberseguridad que utiliza en la operación.

### 3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

#### 3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12<sup>2</sup> del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13<sup>3</sup> del mismo artículo, la CRC es el órgano competente para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015<sup>4</sup> 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 y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y de lo dispuesto 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.

Por su parte, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 686 del 18 de

<sup>2</sup> Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 12: "Regular 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-".

<sup>3</sup> Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 13: "Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

<sup>4</sup> "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

diciembre de 2024<sup>5</sup>, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Teniendo claro lo anterior, la CRC, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, en aras de determinar si hay lugar a su recuperación.

### **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.

Mediante las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de 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 USSD<sup>6</sup> sobre redes de 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, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Así, 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 calidad de PCA.

Igualmente, **el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados**, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. ibidem, o incurrió en alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2. del mismo cuerpo normativo.

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 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.

### **3.3 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA**

De conformidad con lo expuesto, la presente actuación administrativa se inició con el fin de determinar si procede la recuperación del código corto **890181**, a raíz de una queja en la que se denunció su presunto uso indebido. Según lo expuesto en la queja, el usuario recibió mensajes presuntamente fraudulentos a nombre de **CLARO** desde dicho código corto.

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de

<sup>5</sup> "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

<sup>6</sup> 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 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.

identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la CRC proceda con la recuperación del recurso asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configuran las causales de recuperación señaladas al inicio de esta 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 el código corto asignado, si se configura alguna de las causales ahí establecidas.

Para el caso que nos ocupa, la CRC determinó que las causales eventualmente materializadas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, respecto del código corto **890181** son las dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Las causales en cuestión disponen expresamente:

**"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:

**6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

(...)

**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".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, la obligación general a cargo de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, presuntamente incumplida es la siguiente:

**"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

(...)

**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".

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Comisión verificar si en el presente caso se configuran las causales de recuperación citadas con antelación.

### **3.4.1. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016**

En este apartado se analizará si en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la sección 1 del capítulo 1 del título VI ibidem.

Para tal fin, es oportuno recordar que como se expuso al iniciar la presente actuación, la obligación presuntamente incumplida en este caso consistente en no 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.

Lo anterior, por cuanto mediante radicado 2025504969 de 14 de febrero de 2025, la CRC solicitó a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto objeto de la queja radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025:

- "1. Relación de clientes de **INFOBIP** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890181.*
- 2. Información del cliente de **INFOBIP** o remitente de los mensajes de texto SMS a los usuarios que presentaron las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas que se anexan.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **INFOBIP** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
- 6. Medidas adoptadas por **INFOBIP** una vez conoció las quejas de los usuarios que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
- 7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.*
- 8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 890181".*

Como se mencionó en los antecedentes, mediante radicado 2025803913 de 24 de febrero de 2025, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** dio respuesta al requerimiento, indicando entre otros aspectos lo siguiente:

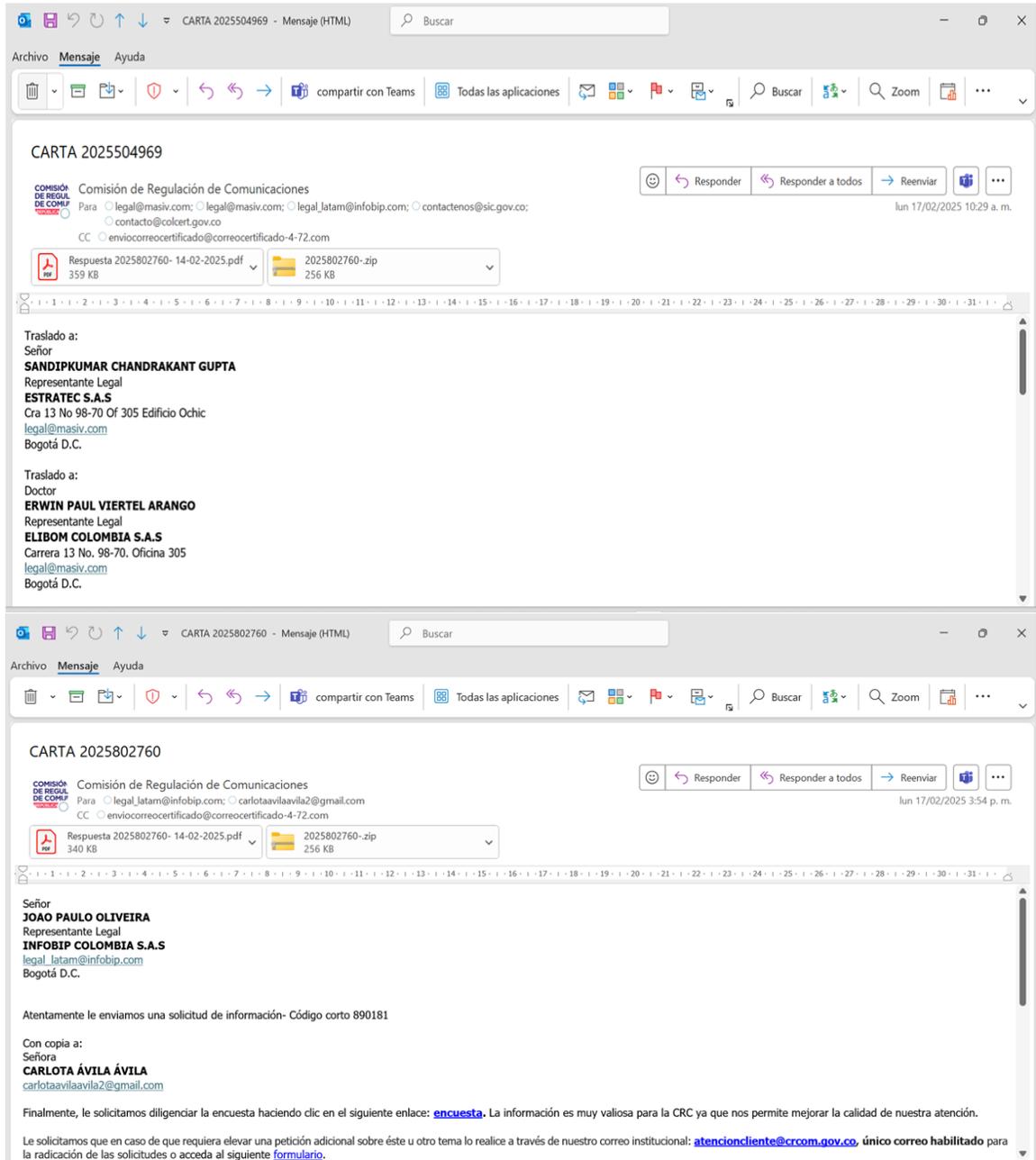
*"En la solicitud de información de la referencia enviada por la CRC a INFOBIP - conforme al radicado arriba señalado- no se allegó la "queja original" que presentó la señora **CARLOTA ÁVILA ÁVILA**, razón por la cual, desconocemos el alcance de dicho mensaje y por ende no podemos evaluar si el mensaje SMS que originó la presente actuación es un mensaje indebido, violatorio de las normas aplicables o del contrato. Por ello, sólo hasta que podamos conocer el texto original de la queja podremos responder las demás respuestas requeridas por la CRC y en este sentido la presente respuesta tiene el carácter de parcial".*

Así mismo, a través del radicado 2025804285 del 28 de febrero de 2025, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** dio respuesta a la señora CARLOTA ÁVILA ÁVILA, indicando:

*"[E]n la comunicación enviada por la **CRC** a nuestra empresa no se anexó la queja original que -según entendemos- usted interpuso ante dicha entidad.*

*Por lo anterior desconocemos el contenido del supuesto mensaje objeto de la queja y, por ende, no sabemos quién fue el emisor y destinatario del mensaje, ni tampoco el número de la línea celular al que se envió dicho mensaje SMS, ni la fecha ni la hora exactas de envío del mismo".*

Teniendo en cuenta lo manifestado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, la CRC verificó los correos electrónicos a través de los cuales se remitieron las comunicaciones radicadas con el número 2025504969 de 14 de febrero de 2025, mediante las cuales se realizó el traslado de la queja radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025 y se requirió información a la sociedad asignataria. A partir de esta labor se constató que, en los dos correos electrónicos enviados, entre otras, a la cuenta [legal\\_latam@infobip.com](mailto:legal_latam@infobip.com), el 17 de febrero de 2025, se adjuntó la mencionada queja, tal y como se observa en las siguientes copias de pantalla y en los mensajes de datos en formato original y en formato PDF que se adjuntaron en su oportunidad a dicha comunicación.



**CARTA 2025504969**

Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Para: legal@masiv.com; legal@masiv.com; legal\_latam@infobip.com; contactenos@sic.gov.co; contacto@colcert.gov.co  
CC: enviocorreocertificado@correo certificado-4-72.com  
Respuesta 2025802760- 14-02-2025.pdf 359 KB  
2025802760-.zip 256 KB  
lun 17/02/2025 10:29 a. m.

Traslado a:  
Señor  
**SANDIPKUMAR CHANDRAKANT GUPTA**  
Representante Legal  
**ESTRATEC S.A.S**  
Cra 13 No 98-70 Of 305 Edificio Ochic  
legal@masiv.com  
Bogotá D.C.

Traslado a:  
Doctor  
**ERWIN PAUL VIERTEL ARANGO**  
Representante Legal  
**ELIBOM COLOMBIA S.A.S**  
Carrera 13 No. 98-70. Oficina 305  
legal@masiv.com  
Bogotá D.C.

**CARTA 2025802760**

Comisión de Regulación de Comunicaciones  
Para: legal\_latam@infobip.com; carlotaaavila2@gmail.com  
CC: enviocorreocertificado@correo certificado-4-72.com  
Respuesta 2025802760- 14-02-2025.pdf 340 KB  
2025802760-.zip 256 KB  
lun 17/02/2025 3:54 p. m.

Señor  
**JOAO PAULO OLIVEIRA**  
Representante Legal  
**INFOBIP COLOMBIA S.A.S**  
legal\_latam@infobip.com  
Bogotá D.C.

Atentamente le enviamos una solicitud de información- Código corto 890181

Con copia a:  
Señora  
**CARLOTA ÁVILA ÁVILA**  
carlotaaavila2@gmail.com

Finalmente, le solicitamos diligenciar la encuesta haciendo clic en el siguiente enlace: [encuesta](#). La información es muy valiosa para la CRC ya que nos permite mejorar la calidad de nuestra atención.

Le solicitamos que en caso de que requiera elevar una petición adicional sobre éste u otro tema lo realice a través de nuestro correo institucional: [atencioncliente@crcom.gov.co](mailto:atencioncliente@crcom.gov.co), único correo habilitado para la radicación de las solicitudes o acceda al siguiente [formulario](#).

No obstante, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no dio respuesta a la totalidad del requerimiento realizado por esta Comisión dentro del término otorgado.

Adicionalmente, es de resaltar que en la comunicación 2025507537 del 11 de marzo de 2025, mediante la cual se inició la presente actuación administrativa se indicó como prueba el radicado número 2025802760 de 11 de febrero de 2025 y se remitió como anexo de dicha comunicación.

De igual forma, no puede pasarse por alto que el mismo **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en su respuesta al inicio de esta actuación administrativa reconoció que sí recibió la comunicación 2025802760 de 11 de febrero de 2025, pues manifestó que *"el reclamo presentado por la quejosa -a partir del cual se inició la presente actuación administrativa- solamente se envió una "captura de pantalla" donde no es posible ver la fecha completa de envío del mensaje SMS y existe ausencia respecto del año (...) tampoco es posible ver el número celular que supuestamente recibió el mensaje de texto SMS"*.

A pesar de lo anterior, esto es, que **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** sí recibió copia de la comunicación radicada en la CRC con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025, a la fecha esta entidad no ha recibido respuesta completa, por parte de la sociedad asignataria, respecto de la solicitud de información realizada mediante radicado 2025504969 de 14 de febrero de 2025. Solo reposa en el expediente la respuesta parcial radicada en la CRC con el número 2025803913 de 24 de febrero de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable concluir que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que *"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"*; y, en consecuencia, se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el código corto **890181**.

### **3.4.2. 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**

Corresponde analizar si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece que la CRC puede recuperar el código corto cuando a través de este se envíen mensajes de texto (SMS) a nombre de terceros que no hayan autorizado de forma expresa y por escrito su envío o su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario de los códigos cortos correspondientes cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto objeto de la queja, para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **890181** fue asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, mediante la Resolución CRC 5018 de 2016.

Argumenta **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** que *"en la queja -a partir del cual se inició la presente actuación administrativa- solamente se envió una "captura de pantalla" donde no es posible ver la fecha completa de envío del mensaje SMS y existe ausencia respecto del año (...) tampoco es posible ver el número celular que supuestamente recibió el mensaje de texto SMS"*.

De igual forma aduce **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** que una de las acciones adelantadas por la sociedad consistió en requerir al usuario de servicios de comunicaciones móviles que radicó la queja ante la **CRC** para que suministrara la información, sin que obtuvieran respuesta sobre el particular.

Con base en lo anterior, manifiesta **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** que esa ausencia de información impide *"hacer un seguimiento sobre la trazabilidad de los mensajes SMS que "supuestamente" viajaron por nuestras plataformas"*.

Al respecto se considera pertinente 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 una captura de pantalla 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 actuación administrativa no se tachó de falso y, menos aún, se acreditó una supuesta falsedad de las capturas de pantalla allegadas por el usuario de servicios de comunicaciones móviles con el radicado 2025802760 de 11 de febrero de 2025, las cuales se encuentran incorporados como pruebas y deben ser valoradas de conformidad con las reglas generales de los documentos.

Precisado lo anterior, se advierte que el hecho de no contar con la fecha completa y el número telefónico al cual fueron remitidos los mensajes objeto de análisis no constituye una limitante para adelantar la actuación administrativa ni impide que el asignatario pueda realizar verificaciones en sus sistemas o plataformas de envíos de mensajes con el propósito de identificar el cliente que envió el mensaje y menos aún, para acreditar que cuenta con la autorización previa y por escrito de la persona a nombre de la cual se envían los mensajes, en este caso **CLARO**.

En efecto, en la respuesta al inicio de la presente actuación administrativa la asignataria señala que *"INFOBIP realizó una indagación preliminar de los clientes que envían mensajes SMS a través del código corto antes referido y encontró que, el único cliente de nuestra empresa que actualmente está remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890181 es la sociedad CONTACTO SOLUTIONS SAS"*. Así mismo, señala que CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. tiene un contrato con **CLARO**.

No obstante, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no aporta documento alguno que acredite que **CLARO** le haya autorizado, como asignatario del código corto, o a su cliente CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., el envío de mensajes a su nombre y el contenido de los mensajes analizados en esta actuación administrativa.

En las pruebas aportadas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** se observa una comunicación emanada de CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., en la que manifiesta:

*"CONTACTO SOLUTIONS SAS  
NIT. 900.097.543-9*

*CERTIFICA QUE:*

*Desde hace varios años tiene contratado con la empresa INFOBIP COLOMBIA SAS NIT.900.438.922-1, los servicios de envío de mensajería de texto "SMS" por medio de los cuales se envían contenidos autorizados por su titular a través de los códigos cortos 890181 y 890803.*

*Está autorizado por la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A para enviar mensajes en nombre de la marca CLARO a través de los códigos cortos 890181 y 890803 asignado a la empresa INFOBIP COLOMBIA SAS anteriormente identificada".*

Del contenido de la citada comunicación no es posible concluir sin asomo de duda que **CLARO** autorizó expresamente el envío y el contenido de mensajes a su nombre desde el código corto **890181** y, particularmente, el envío y el contenido de los mensajes que dieron origen a la presente actuación de recuperación.

Al respecto, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** argumenta que funge como integrador tecnológico y que en esta medida no es responsable por el contenido que se envía a través del código corto. En consecuencia, aporta un contrato suscrito el 29 de marzo de 2021 entre **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. y aduce que en el contrato *"se estipulan diversas responsabilidades a cargo de la empresa que envía los mensajes SMS y los contenidos a través de nuestras plataformas tecnológicas"*.

En relación con lo anterior, es de recordar que el asignatario de los códigos cortos –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.

Debe recordarse que los PCA son los agentes responsables de la generación, producción y/o consolidación de los contenidos y aplicaciones que cursan a través de las redes, y los Integradores Tecnológicos, los responsables de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. Sin embargo, todos los asignatarios de códigos cortos deben propender por su uso eficiente, así como cumplir las obligaciones dispuestas para el efecto en la regulación vigente<sup>7</sup>.

De este modo, corresponde a la asignataria garantizar que a través del código corto objeto de la actuación administrativa no se envían mensajes de terceros sin contar con la autorización expresa y escrita correspondiente. A partir de lo anterior, no son de recibo las manifestaciones de la asignataria cuando señala que no es responsable por el uso del código corto, en la medida en que no genera, ni decide a quien enviar contenidos a través del código corto **890181**.

<sup>7</sup> Entre otras, la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por otro lado, respecto de lo argumentado por el asignatario acerca del despliegue de acciones para la prevención de fraudes, es necesario aclarar que la adopción de dichas acciones debe darse en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin embargo, su cumplimiento no exonera al asignatario de la recuperación del recurso de identificación cuando la CRC constatare el incumplimiento de una de las obligaciones a su cargo, o la configuración de una de las causales de recuperación.

La CRC no desconoce las herramientas tecnológicas y procedimientos utilizados por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para el envío de mensajes de texto. Sin embargo, esa información no demuestra que se cuenta con la autorización escrita y expresa de **CLARO** para el envío y el contenido de los mensajes allegados con la comunicación radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025, que originó esta actuación.

De acuerdo con lo expuesto, el asignatario del código corto **890181** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que el supuesto remitente de los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa y por escrito para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, se puede concluir 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, respecto del código corto en cuestión, por lo que, la Comisión procederá con su recuperación.

### **3.5. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**

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 para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (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 tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de

identificación objeto de recuperación, de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **890181** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO.** Modificar el estado del código corto **890181** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

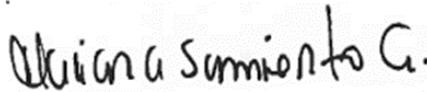
**ARTÍCULO 2.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

**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, 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 13 días del mes de mayo de 2025.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025806824

Trámite ID: 3343

Elaborado por: Miguel Rojas.

Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.