

Bogotá D.C. 16 de abril de 2025

Doctora

CLAUDIA XIMENA BUSTAMANTE

Directora Ejecutiva

Comisión de Regulación de Comunicaciones

Correo: atencioncliente@crcom.gov.co

Bogotá, D.C

Asunto: Alcance a comentarios de Hablame Colombia S.A. ESP “Proyecto-resolucion-simplifica-regulatoria-comunicaciones-201224” radicado 2025804439

Respetada Doctora Bustamante:

DIEGO DAMIAN VALDIVIESO PIFNILLA mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía **80.876.160** expedida en Bogotá, obrando en calidad de Apoderado General de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** sociedad identificada con NIT 900.994.857-4, me permito dar alcance a la comunicación indicada en el asunto con el propósito de exponer un aspecto adicional que no incluimos en nuestro documento inicial a fin de eliminar condiciones y términos reiterativos que conllevan a dobles interpretaciones y que al mismo tiempo generan conflictos en las diferentes relaciones entre los actores del sector.

I. ANTECEDENTES REGULATORIOS

La Resolución CRC No.5050 de 2016, establece la definición de código corto, la cual se cita textualmente a continuación:

CÓDIGO CORTO: *Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes.*

Este marco regulatorio impone la restricción de que los códigos cortos no pueden ser utilizados como un canal de comunicación dedicado entre usuarios finales y sus clientes.

En su lugar, deben servir para identificar servicios y contenidos específicos, asegurando que los usuarios puedan conocer con claridad el tipo de servicio al que están accediendo, la modalidad de compra y los costos asociados.

Adicionalmente, en el artículo 2.1.19.7. “ESTANDARIZACIÓN PALABRAS CLAVE” la obligación en cabeza de los PCA de adoptar algunas palabras claves estandarizadas para distintos procedimientos.

Dentro de estas claves encontramos las palabras **“salir”** o **“cancelar”** y **“servicio salir”** o **“servicio cancelar”**:

“2.1.19.7.6.: La palabra clave “salir” o “cancelar”: indica la solicitud para restringir la recepción de mensajes de un determinado PCA. En el caso de los servicios de suscripción, indica la cancelación de todos los servicios desde un determinado código corto.

2.1.19.7.7. La palabra clave “servicio salir” o “servicio cancelar”: indica la cancelación únicamente de la suscripción de ese determinado servicio. La palabra “servicio” debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en particular”.

Dado que un mismo código corto puede ser utilizado para la prestación de múltiples servicios, se presenta la siguiente problemática: cuando un usuario expresa su voluntad de cancelar un servicio mediante las palabras "CANCELAR", "SALIR", "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o el Integrador Tecnológico (IT) no puede distinguir con precisión cuál de los servicios ofrecidos bajo ese mismo código es el que el usuario realmente desea cancelar. Como consecuencia, el sistema aplica la cancelación de manera indiscriminada a todos los servicios asociados a ese código, lo que no solo interrumpe la prestación de contenidos voluntariamente adquiridos por el usuario, sino que además afecta su derecho fundamental a la información.

II. PROBLEMA REGULATORIO Y OPERATIVO

El modelo actual de asignación de códigos cortos por parte de la CRC, basado en principios de utilidad, impide la proliferación de estos códigos con el fin de optimizar los recursos de numeración disponibles. Sin embargo, esta restricción genera un

problema material en la identificación inequívoca de los servicios ofrecidos a través de ellos, ya que al ser utilizados para múltiples servicios sin diferenciación clara, los usuarios pueden experimentar dificultades al gestionar sus preferencias de suscripción. Esta situación puede derivar en la cancelación involuntaria de servicios de interés, afectando su derecho a la información y acceso a contenidos esenciales (por ejemplo códigos OTP).

Este problema se agrava cuando los servicios bloqueados incluyen mensajes críticos como códigos de autenticación (OTP), notificaciones de seguridad o alertas informativas relevantes. Al no existir un mecanismo que permita segmentar o identificar con claridad qué contenido se debe cancelar y cuál debe permanecer activo, se genera una limitación injustificada en el acceso a información esencial. Este escenario es equiparable a que el usuario bloquee manualmente el código corto desde su dispositivo, perdiendo así la capacidad de recibir cualquier tipo de comunicación a través de ese canal.

En términos prácticos, esto es equivalente a que el usuario bloquee manualmente el código corto en la configuración de su dispositivo, lo que impide la recepción de cualquier tipo de contenido enviado a través de ese código. Esto incluye no solo mensajes críticos como códigos de autenticación (OTP) o notificaciones de seguridad, sino también cualquier otra información relevante que el usuario deseara seguir recibiendo, como recordatorios de pagos, alertas de servicio o mensajes promocionales de su interés. Esta situación genera una restricción desproporcionada sobre el acceso a la información y plantea la necesidad de mecanismos que permitan diferenciar claramente los servicios que un usuario desea cancelar de aquellos que aún quiere recibir.

III. IMPLICACIONES LEGALES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. **Cercenamiento del derecho a la información:** Si un usuario desea cancelar un servicio específico, pero el sistema bloquea todos los contenidos asociados al código corto, se estaría afectando su derecho a recibir información relevante y necesaria para su seguridad digital. Esto implica una vulneración de los principios de acceso y disponibilidad de la información, así como una restricción desproporcionada de su capacidad para gestionar sus preferencias de comunicación. En particular, el bloqueo indiscriminado puede llevar a que el usuario deje de recibir notificaciones esenciales como alertas de seguridad, códigos de verificación (OTP), mensajes de recordatorio de pagos, promociones de su interés y otros contenidos informativos que no tenía intención de cancelar. La imposibilidad de diferenciar entre los distintos tipos de contenido dentro de un mismo código corto evidencia la necesidad

de una regulación que contemple soluciones técnicas que garanticen el derecho del usuario a gestionar sus servicios sin afectar su acceso a información relevante.

2. **Obligaciones del PCA, PRST e IT:** Si el PCA, PRST o IT aplica la cancelación de manera generalizada sin posibilidad de segmentar los servicios dentro del mismo código corto, estaría incurriendo en una acción que afecta derechos fundamentales de los usuarios. Esto podría ser interpretado como una restricción indebida al derecho de acceso a la información, especialmente en aquellos casos en los que se bloquean comunicaciones esenciales, tales como mensajes de autenticación en dos pasos (OTP), alertas de seguridad bancaria, notificaciones de entidades gubernamentales o información de emergencia.

Además, esta práctica podría ser considerada una vulneración del derecho de los usuarios a la autodeterminación informativa, pues se les estaría privando de la posibilidad de elegir qué contenido desean seguir recibiendo y cuál desean cancelar. En este sentido, la falta de segmentación en la cancelación de servicios impone una barrera innecesaria a la administración efectiva de sus preferencias y al acceso oportuno a información relevante.

Dado que la regulación vigente no contempla mecanismos para mitigar estos impactos, se hace indispensable la adopción de soluciones tecnológicas y regulatorias que permitan a los usuarios ejercer su derecho a la cancelación sin que esto implique la pérdida total de acceso a otros servicios valiosos dentro del mismo código corto.

3. **Desafío operativo:** La normativa actual no proporciona un mecanismo claro para permitir a los usuarios indicar con precisión qué servicio desean cancelar dentro de un mismo código corto. Como resultado, cuando un usuario envía una solicitud de cancelación, se genera un bloqueo generalizado que puede afectar servicios que el usuario aún desea recibir, incluyendo notificaciones críticas, códigos de verificación (OTP) y alertas de seguridad.

Además, la falta de diferenciación entre servicios dentro del mismo código corto obliga a los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) y a los Integradores Tecnológicos (IT) a aplicar medidas uniformes de cancelación, lo que restringe la flexibilidad operativa y dificulta la implementación de soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades de los usuarios. Bajo el marco regulatorio vigente, la ausencia de lineamientos específicos sobre segmentación de servicios dentro de un código corto plantea un reto significativo para la protección del derecho a la

información y la libre elección de los usuarios sobre los contenidos que desean recibir o cancelar.

IV. PREGUNTAS Y ESCENARIOS PARA LA CRC

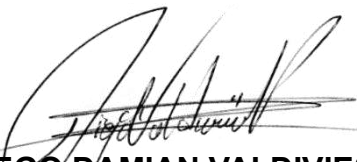
Ante esta problemática, se plantean las siguientes preguntas a la CRC con el fin de buscar claridad y viabilidad regulatoria:

1. ¿Cuáles son las medidas que la CRC considera pertinentes para garantizar que la cancelación de un servicio bajo un código corto no afecte la recepción de otros servicios que el usuario sí desea mantener?
2. ¿Existen lineamientos o directrices en consideración para permitir que los usuarios puedan especificar qué contenido desean cancelar dentro de un mismo código corto sin bloquear todos los servicios asociados a éste?
3. ¿Cuál es la postura de la CRC frente a la afectación del derecho a la información de los usuarios que resulta de esta problemática?
4. ¿Existe algún precedente en el que la CRC haya analizado este problema y haya dado directrices sobre la segmentación de cancelación de servicios en códigos cortos?

Es fundamental que la CRC analice este problema desde una perspectiva regulatoria y de derechos del usuario para evitar la afectación del acceso a la información. Se recomienda evaluar soluciones que permitan diferenciar los servicios dentro de un mismo código corto o establecer mecanismos de identificación clara para la cancelación de servicios específicos, sin afectar la recepción de otros contenidos relevantes para los usuarios.

Por lo anterior, solicitamos a la CRC tener en cuenta el análisis realizado en el presente documento e incluir lo pertinente en el proyecto de simplificación normativa actualmente en curso en la CRC.

Respetuosamente,



DIEGO DAMIAN VALDIVIESO PINILLA

Apoderado General

HABLAME COLOMBIA S.A. ESP

NIT. 900.994.857-4