

## ATENEA MOBILE S.A.S. – INQUIETUDES Y OBSERVACIONES PARA LA CRC

Resolución CRC 8308 de 2026 y proyecto de remuneración mayorista SMS A2P – Documento consolidado para revisión

| Tema                                                      | Inquietud / solicitud a la CRC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sender ID / clientes de terceros                          | Precisar cómo debe gestionarse el Sender ID cuando un cliente de un Integrador Tecnológico presta servicios de mensajería a terceros. ¿Debe existir un Sender ID independiente para cada originador o cliente final que genere el tráfico, aun cuando la relación contractual directa sea únicamente con el cliente del integrador? Confirmar además si el Sender ID será alfanumérico, si un mismo titular puede disponer de varios Sender ID y cómo se garantizará la identificación inequívoca del verdadero originador del mensaje. |
| Códigos actuales de PCA                                   | Precisar qué tratamiento tendrán, durante y al finalizar la transición, los códigos cortos actualmente asignados a clientes que actúan como PCA pero que no tienen la condición de Integradores Tecnológicos y cuya integración con los PRST se realiza a través de Atenea o Kronos. ¿Deben retornar o migrar esos códigos? ¿Cómo se preservará la continuidad del servicio?                                                                                                                                                            |
| Clientes que envían tráfico de terceros / partners        | Precisar cómo operará el nuevo esquema cuando el cliente directo del Integrador Tecnológico comercializa servicios de mensajería a terceros y el integrador no mantiene relación contractual ni contacto directo con esos clientes finales. En particular, ¿quién debe realizar el KYC, tramitar el Sender ID, registrar las plantillas y conservar la evidencia de autorizaciones y trazabilidad?                                                                                                                                      |
| Tarifa mayorista A2P                                      | Solicitar claridad sobre el modelo definitivo de remuneración mayorista aplicable a los SMS A2P, su metodología, conceptos incluidos y forma de aplicación a los Integradores Tecnológicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Rango tarifario y tarifa transitoria de \$2,5             | Precisar el funcionamiento del rango de negociación propuesto entre el costo eficiente de terminación y el límite superior calculado mediante Retail Minus. En particular: ¿los \$2,5 por SMS A2P corresponden a remuneración mayorista que el integrador pagará al PRST?, ¿qué conceptos cubre?, ¿cómo se actualizará?, ¿cómo operará la remuneración adicional por capacidad/TPS y en qué supuestos podrá cobrarse?                                                                                                                   |
| Costo del Validador Centralizado                          | Precisar la estructura y criterios con los que se determinará el costo que deberán asumir los asignatarios de códigos cortos A2P por implementación, operación y mantenimiento del Validador Centralizado, y cómo se evitarán cargas desproporcionadas para integradores de menor volumen.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Carga económica acumulada                                 | Aclarar cómo se evitará que la suma de remuneración mayorista, costos del Validador, KYC, Sender ID, registro de plantillas e integraciones tecnológicas genere barreras de entrada o afecte la competencia de los Integradores Tecnológicos frente a los PRST.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Neutralidad competitiva                                   | Precisar qué salvaguardas existirán para garantizar condiciones competitivas neutrales entre PRST e Integradores Tecnológicos independientes, considerando que los PRST participan en la terminación del tráfico y pueden competir comercialmente en servicios A2P.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Validación de plantillas                                  | Definir detalladamente el procedimiento de registro, revisión, aprobación, modificación y rechazo de plantillas: actores involucrados, conexión mediante API, tiempos máximos de respuesta, manejo de campos variables, URLs y dominios, plantillas tipo y procedimiento para mensajes OTP, transaccionales, cobranza y demás comunicaciones dinámicas.                                                                                                                                                                                 |
| Registro de Sender ID                                     | Definir detalladamente el procedimiento de solicitud, validación, asignación, actualización y eventual retiro de Sender ID, indicando las actuaciones que corresponden al cliente/originador, Integrador Tecnológico, Validador, CRC y PRST.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Flujo operativo integral                                  | Confirmar el flujo regulatorio y técnico completo CLIENTE/ORIGINADOR → SENDER ID → PLANTILLA APROBADA → INTEGRADOR TECNOLÓGICO → CÓDIGO CORTO A2P → PRST → USUARIO, precisando responsabilidades, validaciones, evidencias e integraciones técnicas exigibles a cada actor.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Cronograma y fases                                        | Publicar o confirmar un mapa de ruta detallado con los hitos y fechas límite de las cuatro fases del artículo 18 de la Resolución CRC 8308 de 2026, incluyendo el efecto de una entrada anticipada en operación del Validador sobre los plazos de las fases 2, 3 y 4.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Dependencias de terceros                                  | Precisar el tratamiento de los eventos en los que el Integrador Tecnológico haya cumplido oportunamente sus actuaciones, pero no pueda completar una obligación o fase por demoras o indisponibilidad atribuibles al Validador, un PRST o la CRC. Se solicita aclarar que tales circunstancias no sean imputables al integrador.                                                                                                                                                                                                        |
| KYC y alcance de la diligencia                            | Precisar el alcance concreto del KYC que debe efectuar el Integrador Tecnológico sobre sus clientes y los estándares mínimos de verificación exigibles. Aclarar hasta dónde se extiende su responsabilidad cuando la información suministrada por el cliente u originador resulte falsa o sea utilizada posteriormente de forma indebida.                                                                                                                                                                                               |
| Monitoreo, incidentes y evidencia                         | Definir con claridad qué eventos y patrones debe monitorear el Integrador Tecnológico, qué información y logs debe conservar, qué medidas de contención debe adoptar y en qué eventos procede el reporte de incidentes. Precisar el contenido mínimo del expediente probatorio que permita demostrar diligencia, control, reacción y trazabilidad.                                                                                                                                                                                      |
| Bloqueo de tráfico por PRST                               | Precisar el procedimiento aplicable cuando un PRST bloquee tráfico A2P por ausencia o inconsistencia de Código A2P, Sender ID o plantilla, incluyendo información mínima al integrador, evidencia del motivo, canales de escalamiento, tiempos de respuesta y mecanismos para controvertir o subsanar el bloqueo.                                                                                                                                                                                                                       |
| Responsabilidad por fraude                                | Aclarar los criterios de imputación al Integrador Tecnológico cuando el fraude o uso indebido tenga origen en la conducta del cliente u originador. Se solicita que la valoración considere las obligaciones efectivamente a cargo del integrador, su diligencia, capacidad real de control, reacción y evidencia disponible.                                                                                                                                                                                                           |
| Recuperación del código A2P                               | Precisar cómo se diferenciará, para efectos de recuperación del recurso, entre el uso fraudulento atribuible al cliente/originador y el incumplimiento propio del asignatario del código A2P, particularmente en materia de Sender ID y uso de plantillas.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Consolidación y continuidad                               | Precisar el procedimiento para garantizar continuidad del servicio, migración de clientes, trazabilidad y conservación de autorizaciones cuando los códigos actuales deban consolidarse en el código corto A2P que opere bajo el nuevo régimen.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Clientes internacionales / relación contractual indirecta | Precisar el procedimiento aplicable a originadores o marcas internacionales cuyo vínculo contractual directo sea con un cliente o empresa vinculada al Integrador Tecnológico, pero no directamente con el integrador que cursa el tráfico en Colombia. ¿Qué documentación, KYC, relación contractual, Sender ID y evidencia deberá exigirse para habilitar legítimamente dicho tráfico?                                                                                                                                                |
| Gradualidad técnica                                       | Solicitar que las obligaciones dependientes de la disponibilidad efectiva del Validador, APIs, PRST o asignación de recursos sean exigibles únicamente cuando dichos componentes se encuentren operativos, accesibles y técnicamente estabilizados.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |