



Bogotá D.C., 11 de septiembre de 2026

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

Enviado al correo electrónico: medidasantifraude@crcom.gov.co y atencioncliente@crcom.gov.co	ACLARACIONES ACERCA DE LAS MEDIDAS DE LA CRC CONTRA EL FRAUDE MEDIANTE LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO
---	--

Respetados señores,

De manera comedida, la suscrita sociedad **INFOBIP COLOMBIA SAS**, identificada con Número de Identificación Tributaria NIT.900.438.922-1 (en adelante **INFOBIP**), estando dentro de los términos legales, se permite a través del presente escrito plantear preguntas sobre la Resolución 8308 de la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES** (en adelante **CRC**).

Es importante destacar que estas preguntas son relevantes y necesarias para la correcta implementación de la resolución mencionada, ya que no se incluyen en el material de **ABC sobre las nuevas medidas de la CRC contra el fraude telefónico y por SMS**, ni en el documento **Respuesta a los comentarios - Diseño regulatorio**. La falta de respuestas podría obstaculizar la correcta implementación por parte de Infobip, por lo que les agradecemos de antemano sus comentarios.

A continuación, presentamos las preguntas:

I. Ámbito de aplicación y estabilidad contractual

1. De acuerdo con el artículo 4.2.7.1, ¿el esquema de remuneración establecido aplicará por completo a todos los acuerdos comerciales firmados entre el IT y los PRSTM, incluidos los suscritos con anterioridad a la entrada en vigencia de la resolución?
2. Considerando que el proyecto establece un valor transitorio de \$2,5 COP por SMS (costo eficiente de terminación, C) y posteriormente contempla la aplicación de la metodología definida por la CRC —con publicaciones trimestrales de precios durante 2027 y el primer semestre de 2028—, ¿cómo se garantizará la estabilidad de los contratos de largo plazo y de los compromisos de tráfico establecidos entre IT y PRSTM, dado que los valores resultantes podrían requerir ajustes durante la vigencia de dichos contratos?
3. El artículo 6.5 dispone que los acuerdos deben ajustarse desde la entrada en vigencia de la resolución, pero concede un plazo de hasta tres meses (contados desde su publicación en el Diario Oficial) para su actualización, y precisa que dicha actualización no suspende ni condiciona la aplicación del nuevo esquema. ¿Implica lo anterior que el nuevo precio se aplicará de forma retroactiva al

tráfico cursado entre la entrada en vigencia y la actualización formal del contrato? En caso afirmativo, ¿cómo se liquidarán las diferencias correspondientes a ese período?

4. El artículo 4.2.7.1 establece la revisión de precios cuando el tráfico A2P disminuya en al menos 10% durante tres trimestres consecutivos. ¿Cuál es la razón para fijar este período de nueve meses y cuánto tiempo tomaría la revisión por parte de la CRC una vez activado el umbral?

5. ¿La tarifa transitoria de \$2,5 COP aplicable entre el 1 de enero de 2027 y la publicación del primer límite RM en marzo de 2027 sufrirá ajuste por IPC a pesos corrientes el 1 de enero de 2027, o permanecerá en \$2,5 COP nominales hasta la entrada en vigor del cálculo del rango?

II. Determinación del precio, cargos y actualización

6. El artículo 4.2.7.1 establece que el precio del SMS A2P (P_{A2P}) debe ubicarse dentro de la banda $C \leq P_{A2P} \leq RM$, pero no precisa el mecanismo para determinar el valor exacto dentro de dicho rango. ¿La fijación del P_{A2P} quedará sujeta a la libre negociación entre IT y PRSTM? En caso de no alcanzarse un acuerdo, ¿existirá un valor supletorio, una regla por defecto o un mecanismo de intervención o arbitraje de la CRC para resolver la controversia?

7. El proyecto contempla, además del costo eficiente de terminación C (\$2,5 COP a pesos constantes de 2025), un cargo de acceso de \$1,00 (pesos constantes de 2022). ¿Podría la CRC aclarar la relación entre ambos valores: qué remunera cada uno, si son acumulables o excluyentes, y cómo interactúan con el límite superior RM y con el $PA2P$ finalmente aplicado?

8. Considerando que los valores del esquema están expresados en pesos constantes de distintos años base (C en 2025, el cargo de acceso en 2022 y el cargo por capacidad adicional de TPS —47.063 pesos/TPS/mes— en 2026), ¿cuál será la metodología, el índice y la periodicidad de actualización a pesos corrientes (Anexo 4.2) de cada uno de estos valores, y en qué fechas se publicarán?

9. Considerando que el ajuste tarifario del artículo 4.2.7.1 puede implicar un incremento por mensaje de entre 400% y 700% respecto del costo regulado vigente hoy, ¿la expectativa sobre estos ingresos adicionales consiste en su reinversión dentro del ecosistema para ampliar la infraestructura y cubrir las necesidades de capacidad del mercado? ¿Habría intervención o arbitraje de los entes regulatorios respecto de la administración y asignación de recursos de capacidad por parte de los PRSTM?

III. Variable I_{prom} y datos que la determinan

10. Para el cálculo de la variable I_{prom} , ¿los «ingresos totales de dicho servicio» corresponden únicamente a los ingresos por SMS A2P, o también incluyen los ingresos asociados a TPS u otros conceptos adicionales al ingreso estrictamente por tráfico cursado? La definición y el alcance de esta variable resultan aún ambiguos y tienen un efecto amplio sobre la tarifa final del mercado.

11. Dado que el I_{prom} determina el tope de remuneración de todo el mercado mayorista, ¿qué mecanismos de auditoría, homologación o reporte público desagregado implementará la CRC durante el período de transición (2027–H1 2028) para garantizar que los datos entregados por los PRSTM bajo requerimiento particular reflejen fielmente la realidad del mercado minorista?

12. El proyecto prevé que el I_{prom} se determine mediante requerimientos particulares durante 2027 y el primer semestre de 2028, y a partir de julio de 2028 con base en el FORMATO T.5.2 (vigente desde enero de 2028). ¿Qué medidas adoptará la CRC para asegurar la continuidad y la consistencia metodológica entre ambas fuentes y evitar saltos o discontinuidades en el valor del I_{prom} —y por tanto en la tarifa— al momento de la transición en julio de 2028?

13. Dado que el FORMATO T.5.2 es diligenciado únicamente por los PRSTM y que sus datos determinan el I_{prom} que fija el techo de precio aplicable a los IT, ¿tendrán los IT algún mecanismo de acceso, verificación o contradicción sobre la información y los resultados que alimentan el cálculo del I_{prom} ?

IV. Capacidad y TPS

14. En relación con las TPS actualmente acordadas entre IT y PRSTM, ¿el cargo adicional aplicará únicamente a las TPS que excedan la capacidad ya contratada con anterioridad al cambio regulatorio, o también a las capacidades que ya se encuentran contratadas?

15. Respecto del cargo fijo mensual por cada TPS adicional que supere la capacidad acordada: (i) ¿estarán los PRSTM obligados a garantizar la capacidad adicional de TPS solicitada por los IT y bajo qué mecanismo o plazo máximo de atención?; (ii) ¿con cuántos días hábiles de anticipación debe el IT notificar sus necesidades de capacidad adicional para el mes siguiente?; y (iii) ¿cómo se gestionarán —en tiempo de respuesta y tarifa— las solicitudes excepcionales o temporales de incremento de TPS requeridas dentro del mismo mes de operación para atender picos de tráfico por estacionalidad o fechas de alto flujo esperado?

16. ¿Cuál es el procedimiento técnico y el plazo estipulado para resolver desacuerdos cuando un IT objete la estimación de «condiciones normales de carga» realizada por un PRSTM bajo la metodología 4.3.2.15.2, y qué garantías existen para evitar que el operador califique como «capacidad adicional» un tráfico comercial ordinario?

V. Tráfico MO, USSD y reporte de información

17. El proyecto establece condiciones de remuneración para los SMS A2P, pero no especifica un esquema de precios para los mensajes MO (enviados del usuario al operador en respuesta a un A2P). ¿Cómo se determinará la remuneración aplicable a este tipo de tráfico? ¿Será definida libremente por cada PRSTM o estará sujeta a algún esquema o límite regulatorio?

18. En el reporte de información (FORMATO T.5.2), que debe discriminar el tráfico MT y MO para cada Sender ID y código corto, ¿se utilizará el Sender ID como identificador del tráfico A2P? Considerando que los Sender IDs alfanuméricos no permiten recibir respuestas, ¿los mensajes MO se reportarán únicamente para los códigos cortos habilitados para comunicación bidireccional?

19. El FORMATO T.5.2 incorpora el reporte de tráfico USSD, pero el esquema de remuneración del artículo 4.2.7.1 se refiere a los SMS A2P. ¿El tráfico USSD de tipo A2P queda comprendido dentro del esquema de remuneración regulado, o se rige por reglas distintas? ¿Cuál es la finalidad de su reporte si no está sujeto a esta remuneración?

VI. Tráfico internacional y RAN

20. De acuerdo con el artículo 4.7.4.1.3, ¿el tráfico SMS A2P de origen internacional tendrá un esquema de remuneración diferente al del tráfico A2P local?

VII. Validación de Sender IDs y campañas

21. Si bien el proyecto establece el esquema de remuneración del servicio A2P, ¿cómo se articulará con el proceso de validación de Sender IDs y campañas? En particular: (i) ¿se contempla algún cargo por la validación, la asignación de Sender IDs o la aprobación de campañas?; y (ii) en caso de que la validación contemple la aprobación de campañas, ¿cuál será el período de vigencia de dicha aprobación y cuándo será necesario realizar una nueva validación?

VIII. Migración de PCA y códigos cortos A2P

22. ¿Cuál será el protocolo operativo y de trazabilidad establecido para que los PCA que actualmente poseen códigos cortos asignados migren su tráfico y sus respectivos Sender IDs hacia la infraestructura de un Integrador Tecnológico sin interrumpir la continuidad ni la seguridad de los servicios transaccionales vigentes?

23. En relación con la migración prevista en el régimen de transición (artículo 6.3 y artículo 18 de la Resolución CRC 8308 de 2026), ¿cuál será el procedimiento, los criterios y los costos para la asignación del nuevo «código corto A2P» a los Integradores Tecnológicos, y qué cronograma se prevé para completar la migración?

IX. Mercado mayorista y regulación ex ante

24. Los artículos 3 y 4 incorporan el «Mercado mayorista de acceso y terminación de SMS A2P» como mercado relevante susceptible de regulación ex ante (Anexos 3.1 y 3.2). ¿Qué obligaciones, remedios o medidas regulatorias específicas se derivarán de esta declaratoria para los agentes con posición dominante, y qué efectos tendrá sobre la posición y las condiciones de acceso de los Integradores Tecnológicos?

X. Fraude y seguridad

25. Teniendo en cuenta que el proyecto incorpora dentro del costo eficiente de terminación las medidas de prevención del fraude, ¿la regulación contempla o promueve el despliegue de firewalls de mensajería en las redes de los PRSTM para diferenciar el tipo de tráfico y bloquear tráfico de smishing, spam o fraudulento? En caso afirmativo, ¿bajo qué condiciones?

26. Dado que la prevención del fraude se incorpora dentro del costo eficiente de terminación (C), ¿cómo se distribuirá la responsabilidad y los costos asociados al fraude (smishing, spam o tráfico fraudulento) entre los PRSTM, los IT y los PCA cuando este se materialice, y qué obligaciones de detección, bloqueo y notificación recaerán sobre cada actor de la cadena?

XI. Acceso a información de portabilidad

27. Teniendo en cuenta que el proyecto no aborda el acceso de los IT a la información de portabilidad, ¿considera la CRC establecer o regularizar algún mecanismo de acceso a esta información para garantizar la correcta prestación del servicio SMS A2P? Lo anterior, considerando que un único administrador centralizado tiene completa autonomía en sus negociaciones comerciales con los IT y que, a partir del último cambio de administrador, los costos por consulta han crecido de manera exponencial.

Atentamente,

INFOBIP COLOMBIA SAS
NIT.900.438.922-1
Representante Legal:
JOÃO PAULO OLIVEIRA JORGE