



Comentarios sobre el impacto económico y la efectividad de las medidas regulatorias aplicables al ecosistema de mensajería SMS A2P

Desde Sandra RG SAEM <ingsandraroguerrero@gmail.com>

Fecha Mar 23/06/2026 12:33

Para [2025] [DR] Medidas para mitigar el fraude cibernético <medidasantifraude@crcom.gov.co>

Respetados señores,

En atención al proyecto regulatorio relacionado con el ecosistema de mensajería SMS y las medidas orientadas a mitigar los fenómenos de fraude y suplantación, nos permitimos presentar las siguientes observaciones desde la perspectiva de las empresas integradoras tecnológicas que participan legítimamente en el mercado de servicios SMS A2P (Application to Person).

En primer lugar, es importante señalar que las empresas integradoras desarrollan sus actividades comerciales mediante contratos celebrados con Personas Jurídicas formalmente constituidas, entre ellas entidades financieras, empresas de cobranza y demás Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA), quienes son sometidos a procesos de debida diligencia, validación documental y verificación de existencia y representación legal, con el propósito de prevenir la suplantación de identidad y garantizar que las comunicaciones cursadas correspondan a actividades legítimas.

Adicionalmente, las restricciones introducidas por normas recientes, particularmente la Ley 2300 de 2023, han generado una disminución significativa de la capacidad de contacto de los acreedores con sus deudores reales, quienes en muchos casos han encontrado mecanismos de protección que, si bien salvaguardan el derecho a la intimidad, también han reducido la efectividad de las gestiones legítimas de recuperación de cartera. Esta situación ha repercutido directamente sobre las empresas integradoras de mensajería, cuyo modelo económico depende del tráfico transaccional generado por clientes legalmente constituidos y sometidos a controles regulatorios. La Ley 2300 estableció limitaciones de canales, horarios y frecuencia de contacto, modificando sustancialmente las dinámicas del mercado de cobranza y comunicaciones comerciales. En consecuencia, el sector ya ha venido soportando una disminución de tráfico y, por ende, un deterioro económico progresivo.

Bajo este contexto, resulta preocupante la expedición de nuevas medidas regulatorias que trasladan mayores cargas operativas y económicas a los integradores, sin que exista evidencia suficiente que permita concluir que el origen principal de los fraudes proviene de los códigos y numeraciones asignados y operados conforme al marco regulatorio colombiano.

Por el contrario, la experiencia internacional y los estudios técnicos evidencian que gran parte de los esquemas de fraude actuales se originan en numeraciones obtenidas ilícitamente, mecanismos de spoofing, plataformas clandestinas y herramientas de inteligencia artificial que permiten la suplantación de marcas y entidades legítimas. Investigaciones académicas han demostrado que los ataques de smishing evolucionan constantemente y que las herramientas tradicionales de bloqueo tienen una efectividad limitada frente a las nuevas modalidades de fraude. Asimismo, se ha evidenciado la existencia de ecosistemas de números desechables y plataformas ilegales utilizadas para actividades fraudulentas.

En este sentido, consideramos que imponer mayores restricciones sobre los operadores e integradores que actúan dentro del marco legal no constituye una medida que ataque las verdaderas fuentes del fraude. Por el contrario, existe el riesgo de generar efectos adversos sobre un sector

compuesto principalmente por empresas emergentes y medianas compañías, afectando su sostenibilidad financiera, reduciendo la inversión en innovación y debilitando un ecosistema que históricamente ha cumplido con las obligaciones regulatorias y los principios de trazabilidad y contestabilidad exigidos por la regulación.

Desde la perspectiva de la mejora normativa, resulta indispensable aplicar los principios de necesidad, proporcionalidad y análisis de impacto económico, ampliamente reconocidos en la regulación colombiana y en las mejores prácticas internacionales. Toda medida regulatoria debe estar precedida de una evaluación costo-beneficio y de un análisis que permita identificar si los costos que se trasladan al mercado guardan relación con los beneficios esperados.

Por ello, respetuosamente consideramos que la propuesta regulatoria, en su estado actual, resulta inconveniente, en la medida en que no aborda los verdaderos vectores de fraude asociados con numeraciones ilegales, mecanismos de suplantación y herramientas potenciadas por inteligencia artificial, mientras sí genera un impacto económico directo sobre actores formales que operan bajo esquemas contractuales transparentes y sometidos a controles de debida diligencia.

En consecuencia, solicitamos respetuosamente que se reevalúen las medidas propuestas y se privilegien mecanismos orientados al fortalecimiento de la identificación de numeraciones ilegales, el intercambio de información entre operadores, la trazabilidad sobre plataformas no autorizadas y la persecución de esquemas de suplantación, antes que imponer cargas adicionales a los actores legítimos del ecosistema.

--

Cordial saludo

Sandra Rodríguez Guerrero