

Cali, 2 de septiembre de 2026

Señores

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES - CRC

Atn.: Dirección Ejecutiva / Ventanilla Única de Correspondencia
Bogotá, D.C.

Referencia: Proyecto de Resolución “Por la cual se modifica la remuneración de las redes de servicios móviles con ocasión de su utilización a través de mensajes cortos de texto (SMS) de aplicación a persona (A2P) y se dictan otras disposiciones”

Asunto: Comentarios y solicitudes de Sigma Móvil S.A.S.

Estimados señores CRC,

El suscrito, **SERGIO BONILLA OTOYA**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.144.146.134 expedida en Cali, obrando en calidad de representante legal de **SIGMA MOVIL S.A.S.**, sociedad identificada con NIT 900.235.458-3, con domicilio principal en la Calle 15 Norte # 6N-34, Piso 3, Cali, y correo electrónico sergio.bonilla@sigmamovil.com, presento ante esta Comisión los siguientes comentarios al proyecto de resolución de la referencia, en ejercicio del derecho de participación ciudadana en la actividad regulatoria y dentro del término dispuesto para el efecto conforme al artículo 2.2.13.3.2 del Decreto 1078 de 2015.

SIGMA MÓVIL S.A.S. opera la plataforma CPaaS «AIO – All In One» y presta servicios de mensajería SMS A2P a aproximadamente 1.500 empresas clientes en Colombia, actuando como Integrador Tecnológico (IT) en los términos de la Resolución CRC 8308 de 2026. Por esta razón, la sociedad tiene un interés directo, cierto y actual en el contenido del proyecto de resolución de la referencia, y presenta a continuación observaciones de orden técnico, regulatorio y comercial, junto con solicitudes puntuales para consideración de la Comisión.

1. OBJETO DE LOS COMENTARIOS

El proyecto de resolución sustituye el tope fijo de remuneración vigente para la terminación de SMS A2P (equivalente a \$1,00 peso constante de enero de 2022, actualizado hoy a aproximadamente \$1,1 pesos corrientes) por una banda $C \leq P_{A2P} \leq RM$, cuyo límite inferior transitorio se fija en \$2,5 pesos constantes de 2025. Este valor representa un incremento aproximado del 127% frente al cargo de acceso que hoy remunera cada relación de acceso entre un PRSTM y un Integrador Tecnológico, y constituye, además, únicamente el piso de la banda: el límite superior (RM), calculado mediante la metodología Retail Minus con un factor δ de 0,55, podría situar la remuneración efectivamente pactada en niveles considerablemente más altos.

SIGMA MÓVIL S.A.S. no cuestiona la necesidad de que existan medidas efectivas de mitigación del fraude cibernético asociado al ecosistema A2P, ni la pertinencia de que la Comisión regule ex ante un

mercado mayorista donde cada PRSTM ejerce, en efecto, control exclusivo sobre la terminación hacia sus propios usuarios. Los comentarios que se exponen a continuación se dirigen, específicamente, a (i) la magnitud, estructura y sustento del incremento tarifario propuesto; (ii) sus efectos previsibles sobre el SMS como canal de difusión masiva de mensajes digitales y sobre la competencia entre Integradores Tecnológicos; y (iii) un vacío específico del proyecto en relación con el tráfico off-net, que a juicio de esta sociedad puede multiplicar el impacto real de la medida muy por encima de lo que refleja el análisis costo-beneficio del Documento Soporte.

2. COMENTARIOS DE ORDEN TÉCNICO Y REGULATORIO

- 2.1. El incremento se aparta, sin justificación explícita, de la tendencia regulatoria comparada que el propio Documento Soporte documenta

El capítulo 5 del Documento Soporte («Experiencias Internacionales», págs. 16 a 18) da cuenta de que las autoridades regulatorias de referencia han evolucionado, de manera consistente, hacia esquemas que evitan o restringen la intervención tarifaria directa sobre la terminación de SMS A2P. En el Reino Unido, Ofcom, pese a confirmar la existencia del mismo cuello de botella estructural en la terminación que identifica este proyecto, decidió no imponer un price cap regulado y optó por compromisos voluntarios con la industria. En la Unión Europea, la segmentación del mercado se resuelve mediante normas transversales de protección de datos y consentimiento (opt-in para tráfico comercial), y no mediante intervención tarifaria sectorial, bajo la premisa de que la presión competitiva de las plataformas OTT (WhatsApp Business, RCS) disciplina el precio de forma suficiente.

El proyecto de resolución, en cambio, se mueve en sentido exactamente contrario al que documenta su propio capítulo comparado: incrementa el piso regulado en 127%, en un contexto de mercado colombiano donde esas mismas alternativas OTT también compiten activamente por el tráfico empresarial. El Documento Soporte no explica por qué Colombia debe apartarse del consenso comparado que su propio análisis describe, ni evalúa el riesgo de que un incremento de esta magnitud acelere la migración del tráfico A2P legítimo hacia canales OTT no sujetos a esta regulación, en perjuicio de la sostenibilidad del propio mercado que se busca proteger.

- 2.2. El componente antifraude del cargo (“C”) probablemente duplica una carga que el ecosistema ya asume por otra vía

Conforme a la nota al pie 32 de la página 52 del Documento Soporte, el valor de \$2,5 pesos/SMS se compone de \$0,03 pesos por concepto de costo de red (el mismo valor LRIC puro que rige hoy la terminación de SMS P2P) más \$2,47 pesos por concepto de “seguridad y control técnico” asociado a las medidas antifraude de la Fase I. En otras palabras, el 98,8% del nuevo cargo de acceso no corresponde a costo de infraestructura de red del PRSTM, sino a un costo de cumplimiento regulatorio antifraude.

Esto resulta problemático por dos razones concretas. Primero, la arquitectura antifraude de la Fase I (Resolución CRC 8308 de 2026) ya exige verificación KYC, SENDER ID único por responsable de contenido, código corto A2P exclusivo por IT y aprobación de plantillas a través de un Validador Centralizado, cuyos costos de operación son asumidos, en buena medida, directamente por los IT y PCA que contratan sus servicios. Si ese filtro de entrada funciona, el tráfico que efectivamente llega a

la red del PRSTM ya proviene de remitentes verificados, y el argumento de que “un cargo bajo facilita el fraude” (citado en la página 47 del Documento Soporte como fundamento de los gremios que se opusieron a reducir la tarifa) pierde fuerza frente a ese tráfico ya autenticado: la disuasión del fraude debería operar en la puerta de entrada (KYC/SENDER ID), no en el precio que paga la totalidad del tráfico ya validado, incluido el que ninguna relación tiene con actividad fraudulenta.

Segundo, no es evidente que el costo de \$2,47 pesos corresponda a una inversión que efectivamente ejecute o recupere el PRSTM en su propia red, en contraposición a un costo que se cobrará al IT o PCA directamente por el Validador Centralizado o por el propio proceso de habilitación de SENDER ID y código corto A2P. El proyecto no aclara esta distinción, y de existir superposición, el ecosistema A2P estaría pagando dos veces el mismo costo antifraude: una vez a través de las tarifas del Validador Centralizado y del proceso de KYC, y otra vez incorporado en el cargo de acceso mayorista que cobra el PRSTM.

- 2.3. El valor de \$2,5 se fija, de forma transitoria, sobre un costo estimado para una medida que aún no tiene un solo mes de operación real

A la fecha de este comentario, la Fase I (Resolución CRC 8308 de 2026) se encuentra en su propio período de transición de doce meses y aún no ha entrado en plena operación. El costo de \$2,47 pesos que la Comisión atribuye a las medidas antifraude proviene de una simulación del Modelo de Empresa Eficiente Móvil 2025, no de una verificación ex post de costos reales. El artículo 6.1 del proyecto, sin embargo, fija ese valor simulado como piso vinculante desde la publicación de la resolución hasta la primera publicación trimestral de la metodología definitiva, prevista para marzo de 2027, y la aplicación plena del Formato T.5.2 que alimentará el cálculo ordinario solo entra en operación en enero de 2028. Es decir, el ecosistema podría pagar un cargo basado en un costo puramente teórico durante 18 meses o más, sin mecanismo de ajuste si la implementación real de las medidas antifraude termina costando menos de lo estimado.

3. COMENTARIOS DE ORDEN COMERCIAL: BARRERAS DE ACCESO AL SMS COMO CANAL DE DIFUSIÓN MASIVA

Como Integrador Tecnológico, SIGMA MÓVIL S.A.S. compra el cargo de acceso a los PRSTM y lo traslada, con margen, a sus empresas clientes. Hoy, el precio promedio de venta de SIGMA MÓVIL por SMS oscila entre \$3,5 y \$4,5 pesos para clientes de alto volumen y hasta \$32 pesos para clientes de bajo volumen, sobre un costo real de red de aproximadamente \$1,9 a \$2,1 pesos (resultado, a su vez, de que buena parte del tráfico es off-net, según se explica en la sección 4). Un incremento del cargo de acceso a un valor de \$2,5 pesos como piso —sin siquiera considerar el efecto del tráfico off-net— ya reduce sustancialmente el margen disponible; si el mecanismo de doble cobro por tráfico off-net persiste sin cambios bajo la nueva tarifa (como todo indica que ocurrirá, según se explica en la sección 4), el costo real que debe trasladarse a los clientes se acerca a \$4,3–\$4,8 pesos, un nivel que coloca a los clientes de alto volumen —precisamente los que sostienen el volumen agregado del servicio— en operación con margen nulo o negativo a los precios vigentes.

Esto no es un problema exclusivo de SIGMA MÓVIL: es un problema estructural para el SMS como canal. El SMS conserva una ventaja que ningún canal OTT replica plenamente: llega a cualquier equipo terminal móvil, sin necesidad de conexión de datos, aplicación instalada o registro previo del usuario,

lo que lo hace indispensable para casos de uso de interés público, inclusión financiera y seguridad — exactamente las categorías de contenido “transaccional e informativo”, “autenticación y seguridad” y “regulatorio y de interés público” que la propia Resolución CRC 8308 de 2026 reconoce y diferencia del contenido comercial. Un incremento tarifario indiferenciado, que no distingue entre estas categorías y el tráfico comercial o publicitario (el único que requiere opt-in y el que razonablemente concentra el mayor riesgo de spam y fraude), encarece por igual el mensaje que confirma una transferencia bancaria, el código de autenticación de una entidad de salud y la campaña promocional de una tienda —cuando solo esta última admite, en rigor, el tipo de fricción regulatoria que este proyecto busca introducir.

Adicionalmente, un incremento de esta magnitud favorece de manera desproporcionada a los PRSTM verticalmente integrados que actúan simultáneamente como su propio PCA (para quienes el campo de remuneración se diligencia en “0”, según el propio Formato T.5.2 modificado) frente a los Integradores Tecnológicos independientes, que deben trasladar el costo íntegro a sus clientes. El propio Documento Soporte identifica, en su sección 6.3, el riesgo de “estrategias de exclusión frente a integradores tecnológicos independientes” derivado de la integración vertical de los PRSTM; un incremento tarifario de esta magnitud, sin matices, puede terminar siendo funcionalmente equivalente a esa misma estrategia de exclusión que la Comisión dice buscar prevenir, al desplazar el volumen hacia los actores integrados y hacia los canales OTT no regulados.

4. COMENTARIO ESPECÍFICO: TRÁFICO OFF-NET Y EL COSTO DE CONSULTA AL ABD

El proyecto de resolución y su Documento Soporte no contienen ninguna referencia expresa al tratamiento del tráfico off-net —esto es, aquel en el que el mensaje ingresa a la red de un PRSTM distinto de aquel al que pertenece el número de destino, y debe transitar hacia una segunda red para completarse—. El nuevo artículo 4.2.7.1 propuesto establece el cargo de acceso “tanto en sentido entrante como saliente del tráfico” dentro de cada relación de acceso, pero el propio Documento Soporte describe la regla hoy vigente en el mismo artículo, previa a esta reforma, como fijada también “en un valor único por mensaje” (pág. 71) —la misma estructura que, en la práctica comercial de SIGMA MÓVIL, produce hoy un cargo de \$1,1 pesos para tráfico on-net y de \$2,2 pesos para tráfico off-net (exactamente el doble, porque se activan dos relaciones de acceso, una por cada red que interviene en la entrega).

Como el proyecto no modifica esta arquitectura de facturación por relación de acceso —solo recalibra el valor único que cada relación puede cobrar—, todo indica que el mismo mecanismo de doble cobro seguirá aplicando bajo el nuevo régimen, con el nuevo valor: un mensaje off-net pasaría a costar hasta \$5,0 pesos ($2 \times \$2,5$), frente a \$2,5 pesos para tráfico on-net. El impacto agregado del proyecto sobre el costo real de un Integrador Tecnológico como SIGMA MÓVIL —cuyo tráfico tiene un componente importante off-net— sería, en consecuencia, sustancialmente superior al 127% que se desprende de comparar únicamente los valores nominales de \$1,0 y \$2,5. Se solicita a la Comisión aclarar de manera expresa, en el texto mismo del artículo 4.2.7.1, si el cargo de acceso $C \leq P_{A2P} \leq RM$ aplica una única vez por mensaje efectivamente entregado al usuario final, con independencia del número de redes que intervengan en su transporte, o si aplica por cada relación de acceso activada —y, en este último caso, que se someta expresamente el tráfico off-net a algún mecanismo que evite que el costo total termine siendo un múltiplo no regulado del cargo fijado en esta resolución.

Este vacío regulatorio adquiere especial relevancia comercial porque la única vía disponible hoy para que un Integrador Tecnológico reduzca su exposición al tráfico off-net —consultando de manera anticipada a qué red pertenece cada número de destino, para enrutar directamente hacia la red terminal y evitar el tránsito por una segunda red— exige contratar de manera recurrente el servicio de consulta al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica (ABD). Según la experiencia comercial directa de SIGMA MÓVIL, ese servicio de consulta tiene un costo promedio de USD 1.700 mensuales, adicional en su totalidad al cargo de acceso regulado por esta resolución. Es decir, mitigar parcialmente el efecto del incremento tarifario aquí propuesto tiene, a su vez, un costo no regulado, no transparente y fijado unilateralmente por el operador del ABD, que ningún capítulo del proyecto de resolución identifica, cuantifica ni somete a las mismas consideraciones de acceso no discriminatorio que sí se exigen, por ejemplo, a los PRSTM frente a las condiciones diferenciales de tráfico (parágrafo 2 del artículo 4.2.7.1 vigente).

En consecuencia, se solicita a la Comisión evaluar si el servicio de consulta al ABD para efectos de enrutamiento eficiente de tráfico SMS A2P debe someterse a algún régimen de acceso no discriminatorio o de transparencia tarifaria, en la medida en que constituye hoy un insumo esencial, no regulado, cuyo costo se suma directamente —y de forma acumulativa— al incremento que este proyecto introduce sobre el cargo de acceso mayorista. De lo contrario, la Comisión estaría regulando ex ante uno de los dos costos que determinan el precio final del SMS A2P off-net (el cargo de terminación), mientras deja completamente desregulado el otro (el costo de evitar el doble cobro de ese mismo cargo), lo cual no resulta consistente con el objetivo declarado de proteger la eficiencia económica y la competencia en este mercado.

5. SOLICITUDES CONCRETAS

Con fundamento en lo expuesto, SIGMA MÓVIL S.A.S. solicita respetuosamente a la Comisión de Regulación de Comunicaciones:

- a. Aclarar expresamente, en el texto del artículo 4.2.7.1 propuesto, si el cargo de acceso $C \leq P_{A2P} \leq RM$ aplica una única vez por mensaje SMS A2P efectivamente entregado al usuario final, independientemente del número de PRSTM que intervengan en su transporte, eliminando así cualquier posibilidad de que el tráfico off-net quede sujeto a un cobro múltiple no explicitado en la regulación.
- b. Evaluar si el servicio de consulta al Administrador de la Base de Datos de Portabilidad Numérica (ABD), en cuanto insumo necesario para el enrutamiento eficiente del tráfico A2P y la mitigación del doble cobro por tráfico off-net, debe someterse a un régimen de acceso no discriminatorio o de transparencia tarifaria.
- c. Separar, dentro de la metodología de cálculo de C, el componente de costo de red (LRIC) del componente de costo de cumplimiento antifraude, y sujetar este último a un mecanismo de verificación ex post frente a los costos reales de operación del Validador Centralizado y del proceso de KYC, una vez la Fase I entre en plena operación, en lugar de fijarlo de manera transitoria sobre una estimación puramente teórica por un período que puede extenderse hasta 2028.

- d. Introducir un tratamiento diferenciado por tipo de contenido A2P, conforme a las cuatro categorías ya definidas en la Resolución CRC 8308 de 2026, de forma que el incremento tarifario propuesto se concentre en el tráfico comercial o publicitario —el más asociado al riesgo de fraude y spam masivo, y el único sujeto a opt-in— y se preserve un cargo más bajo, o al menos un régimen de transición más gradual, para el tráfico transaccional, de autenticación y de interés público.
- e. Extender o graduar el período de transición entre la entrada en vigencia de esta resolución y la aplicación plena del piso de \$2,5 pesos, considerando que el ecosistema A2P se encuentra todavía absorbiendo los costos de implementación de la Fase I (migración a SENDER ID, código corto A2P y procesos de KYC) y no ha tenido tiempo de generar datos reales que permitan verificar si esas medidas, por sí solas, ya producen el efecto antifraude buscado, antes de imponer un segundo choque de costos sobre el mismo ecosistema.
- f. Complementar el análisis costo-beneficio del Documento Soporte con una estimación explícita del efecto de desplazamiento de tráfico legítimo hacia canales OTT no regulados y del efecto sobre la competencia entre Integradores Tecnológicos independientes y PRSTM verticalmente integrados, en la misma línea del análisis de sensibilidad ya realizado para el escenario de reducción tarifaria de SMS P2P (sección 9 del Documento Soporte), de forma que la Comisión cuente con elementos de juicio simétricos antes de adoptar un incremento de esta magnitud.

SIGMA MÓVIL S.A.S. reitera su disposición a ampliar cualquiera de los puntos anteriores, aportar información adicional sobre su operación como Integrador Tecnológico, o participar en los espacios de discusión que la Comisión estime pertinentes durante esta fase de comentarios.

Atentamente,



SERGIO BONILLA OTOYA

Representante Legal

SIGMA MOVIL S.A.S.

NIT 900.235.458-3

Calle 15 Norte # 6N-34, Piso 3, Cali

sergio.bonilla@sigmamovil.com — 317 6412829