

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

Proyecto “Identificación de Medidas para Mitigar el Fraude Cibernético
por Medio de Servicios Móviles – Fase II”

Compañía: Sinch Colombia S.A.S

Fecha: 11 de septiembre de 2026



Tabla de Contenido:

- 1. Comentarios al proyecto 'Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles - Fase II' 4
 - 1.1. Consideraciones Generales:..... 4
 - 1.2. Aspectos Respaldados: 5
 - 1.3. Nuestras Observaciones: 5
- 2. Comentarios a la Resolución CRC 8308 del 30 de julio de 2026..... 11

El presente documento contiene los comentarios de Sinch Colombia S.A.S en materia de servicios de mensajería de texto, en el marco del proyecto “Identificación de Medidas para Mitigar el Fraude Cibernético por Medio de Servicios Móviles – Fase II”, en respuesta al proyecto regulatorio de 28 de agosto de 2026:

<https://www.crcom.gov.co/es/proyectos-regulatorios/2000-41-7-1-0>

Adicionalmente en la última sección del documento agregamos comentarios a la *Resolución CRC 8308 del 30 de julio de 2026*

1. Comentarios al proyecto 'Identificación de medidas para mitigar el fraude cibernético por medio de servicios móviles - Fase II'

1.1. Consideraciones Generales:

Compartimos el objetivo del proyecto. El fraude a través de mensajería y voz es un problema real, causa un daño verificable a los usuarios y a las entidades que se comunican con ellos, y requiere que alguien asuma el costo de las medidas necesarias para contenerlo. También compartimos el diagnóstico de que la mensajería empresarial y la mensajería entre personas son servicios distintos y no deben recibir el mismo tratamiento regulatorio.

Nuestras observaciones no se dirigen contra la intervención, sino contra su calibración y contra la forma en que el proyecto reparte sus efectos entre los distintos eslabones de la cadena. El punto central es sencillo de enunciar: la propuesta traslada un incremento muy grande del costo del insumo a agentes que no pueden negociarlo, en un mercado que la propia Comisión ha caracterizado como un monopolio de terminación con integración vertical.

También en el proyecto se evidencia la ausencia de un análisis de la migración del tráfico de SMS a nuevos canales de comunicación entre ellos OTT. Debido a la no existencia de ese análisis se continua con el esquema de precios regulados lo cual destruye la explotación de cierto tipo de operatividad del SMS y lo hacen inviable frente a sus competidores por ejemplo OTTs. Esta asimetría competitiva provocará una migración masiva irreversible de los clientes hacia los nuevos canales, reduciendo críticamente el tráfico SMS y seguirá amenazando la rentabilidad y supervivencia a largo plazo de operadores (PRST) y agregadores (PCA).

De la misma manera, es crucial que la CRC supervise activamente que los operadores móviles apliquen las nuevas condiciones de manera no discriminatoria a todos los Integradores Tecnológicos y Proveedores de Contenidos. El poder de mercado derivado del "monopolio de terminación" no debe utilizarse para favorecer a sus propias operaciones verticales en detrimento de competidores independientes.

Se debe tener en cuenta que el mercado de comunicaciones es muy dinámico. Así, recomendamos establecer un cronograma claro para la revisión periódica (por ejemplo, cada 1 o 2 años) de los parámetros del modelo de costos y de la metodología Retail Minus. Esto asegurará que la regulación se mantenga alineada con la evolución de los costos, las tecnologías y las condiciones del mercado, evitando que las tarifas y condiciones operativas se vuelvan obsoletas.

1.2. Aspectos Respaldados:

Consideramos acertadas y solicitamos que se mantengan las siguientes decisiones del proyecto:

- La delimitación de un mercado relevante propio para el acceso y la terminación de mensajería A2P, y su inclusión entre los mercados susceptibles de regulación.
- El reconocimiento expreso de los riesgos que genera la integración vertical de los operadores, que participan simultáneamente como proveedores del insumo y como competidores en el mercado final.

1.3. Nuestras Observaciones:

1. La magnitud del cambio:

El proyecto sustituye un tope de un peso por mensaje por un rango cuyo límite superior es varias veces superior al precio que hoy paga la cadena, e introduce además un cargo mensual por capacidad que hoy no existe. El efecto conjunto sobre la estructura de costos de quienes prestamos el servicio es de un orden de magnitud sin precedentes, y se hace exigible desde el primer día de vigencia, cuando los contratos con las entidades usuarias del canal están pactados a precio fijo por períodos mensuales o anuales lo cual tendrá un gran impacto económico para PCAs e Integradores Tecnológicos.

2. Punto dentro del rango:

El artículo establece un rango amplio y remite la determinación del valor concreto al acuerdo entre las partes, pero no dispone qué ocurre si ese acuerdo no se alcanza. En una relación donde una de las partes es el único proveedor posible del insumo, la ausencia de una regla supletoria hace previsible que el valor aplicable termine siendo el límite superior.

3. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) y Métricas de Calidad de Entrega:

La propuesta fija un piso de remuneración (\$2,5 COP) para financiar la red y la seguridad, pero no impone obligaciones de calidad de servicio correlativas a los operadores.

Desde nuestro punto de vista creemos que se deben reglamentar indicadores mínimos obligatorios de:

- Latencia de Entrega: Entrega de mensajes críticos (OTP/2FA) en menos de x a x segundos.
- Notificación de Entrega en el dispositivo (Handset DLR)
- Tasa de Éxito de Entrega (DLR): Reportes de entrega verificables superiores al x%.
- Disponibilidad de Plataforma: x% de uptime en las conexiones de interconexión mayorista.

4. Mecanismo Ágil de Resolución de Disputas y Desbloqueo (Fast-Track):

Los SMS Firewalls de los operadores pueden incurrir en falsos positivos y bloquear campañas legítimas de clientes institucionales sin previo aviso. Los trámites administrativos ordinarios de la CRC pueden tardar meses en resolverse.

Desde nuestro punto de vista sugerimos crear un mecanismo de mediación técnica urgente (plazo máximo de 24-48 horas) administrado por la CRC para resolver disputas por bloqueo de tráfico legal o aplicación indebida de reglas de filtrado.

También este proyecto puede ser una plataforma para cambiar la dinámica actual en la solicitud de devolución de shortcodes por un caso de que un destinatario reportando un solo SMS no deseado. La regulación actual hace que casos individuales exijan la devolución de una marca asignada, y por ende la pérdida de todo el negocio de ese proveedor de contenido.

5. Participación Plena en la Gobernanza Antifraude:

La estructura del Comité Técnico de Lucha contra el Fraude no siempre garantiza una representación vinculante de los PCAs e integradores tecnológicos.

Creemos que para mitigar esto, se debe formalizar la inclusión permanente de los PCAs e Integradores Tecnológicos con derecho a voz y voto en la definición técnica de las listas de remitentes (Sender ID Registry), plantillas y protocolos de intercambio de inteligencia de amenazas en tiempo real.

6. Transacciones Por Segundo [TPS]:

Los operadores tratan hoy el TPS como un recurso escaso. Sobre esa base, varios de ellos han estructurado productos comerciales para ofrecer capacidad adicional, pero su acceso está sujeto a dos condiciones que en la práctica lo restringen de manera severa: precios muy elevados y compromisos de volumen mínimo de tráfico de considerable magnitud. El resultado es que la capacidad

adicional no está disponible en función de la necesidad técnica del solicitante, sino de su disposición a asumir un compromiso comercial que el mercado no acepta.

A ello se suma que los operadores no cuentan con sistemas que permitan optimizar la asignación de capacidad a partir de los perfiles de tráfico reales de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores tecnológicos. La capacidad se asigna de forma estática, sin considerar que los perfiles de envío son heterogéneos entre agentes y a lo largo del día, y que una gestión basada en esos perfiles permitiría atender la misma demanda con menos capacidad instalada.

Basado en esto y nuestra experiencia en la industria, tenemos las siguientes observaciones con respecto a TPS:

- El cargo por TPS está ubicado en la parte del artículo que trata las "condiciones diferenciales", y esa parte dice expresamente que la metodología del rango no se aplica a esas porciones de tráfico. Es decir: si un PCA pide más capacidad, el tráfico que la usa deja de estar protegido por el techo de \$8,40?
- Solicitamos información detallada de cómo se calculó el valor de \$47.063.
- La norma no define cómo se mide un TPS. No dice si es el pico instantáneo o un promedio, en qué momento se mide, si cuenta los mensajes que salen o solo los que entran, ni qué pasa con los reintentos de un mismo mensaje. Esto lo que puede generar es que cada operador lo definirá a su manera en su contrato, y siempre a su favor.
- El cargo es fijo y mensual, pero la necesidad de capacidad de un PCA es puntual: cierres de mes, campañas, horas pico de autenticación. Si la capacidad contratada se usa unas pocas horas al mes, el costo por mensaje se dispara. Con menos del 1% de utilización, la capacidad cuesta más que todo el tráfico que se envía.
- El operador que presta directamente el servicio de mensajería a las marcas no se imputa a sí mismo el cargo por capacidad ni el cargo de acceso. Compite en el mercado final contra proveedores independientes que sí deben asumírselos.
- La norma condiciona todo a la "capacidad técnica de la red" del operador, sin obligarlo a demostrarla, sin causales tasadas de negativa, sin plazos, sin compromiso de servicio y sin ninguna consecuencia si no entrega lo que cobró.

- Se le solicita a la CRC que la norma especifique el cobro que se hace. La resolución debe definir la unidad de capacidad con claridad suficiente para que dos partes no puedan interpretarla de forma distinta, y que se tolere un margen razonable de picos sin cobro.
- Se solicita a la CRC considerar la contratación de capacidad por días o por eventos por que el tráfico de SMS no tiende a ser enviado homogéneamente. Tener en cuenta que la demanda de este servicio es estacional y no continua.
- Se solicita que el operador responda por la capacidad cobrada. Los operadores deberían publicar la capacidad disponible, justificar por escrito cualquier negativa, cumplir un compromiso de servicio y devolver el dinero si no entrega lo contratado.
- Se solicita que se prohíba condicionar el acceso a capacidad adicional a compromisos de volumen mínimo de tráfico y a tarifas mas altas. Solicitamos que la norma disponga que la capacidad adicional se ofrezca en función del requerimiento técnico del solicitante y en condiciones no discriminatorias, sin que su otorgamiento pueda subordinarse a la asunción de compromisos comerciales de volumen.
- El proyecto no distingue el tráfico de autenticación del resto del tráfico A2P a efectos de capacidad. El proyecto trata la capacidad como un recurso homogéneo, aplicable de manera indiferenciada a todo el tráfico de mensajería empresarial.

Esa aproximación desatiende una diferencia operativa que resulta determinante: los mensajes de clave dinámica de un solo uso (OTP) y de autenticación de doble factor (2FA) son mensajes sincrónicos, en los que la utilidad del mensaje depende de su entrega dentro de una ventana de pocos segundos, mientras el usuario espera frente a una pantalla para completar una transacción.

Por ende seria importante que el tráfico de autenticación reciba tratamiento diferenciado en materia de capacidad. Se debería establecer una categoría propia para los mensajes de clave dinámica de un solo uso (OTP) y de autenticación de doble factor (2FA), reconociendo su naturaleza sincrónica, y que disponga: (i) su prioridad de encolamiento frente al tráfico no sincrónico en condiciones de congestión; (ii) que la capacidad asociada a este tráfico no se remunere en condiciones menos favorables que la del tráfico general; y (iii) que la identificación de esta categoría se apoye en los mecanismos de Sender ID y de certificación de plantillas ya previstos en la Resolución CRC 8308 de 2026, sin generar cargas adicionales de reporte.

7. Solicitud de Diferenciación Entre Tráfico Doméstico y Tráfico Internacional:

La separación entre tráfico nacional e internacional es una práctica estándar consolidada en la región de Latin America y genera ventajas contundentes para el mercado colombiano. De esta manera se genera un mercado donde todos ganan, por ejemplo:

- Ganan los Operadores Móviles (PRSTM): Incrementan sustancialmente su rentabilidad en el tráfico global.
- Ganan los Integradores: Operan en un mercado predecible a nivel local y con flexibilidad comercial internacional.
- Ganan las Empresas Nacionales: Mantienen tarifas protegidas y competitivas con altos estándares de ciberseguridad.

Así de esta manera, solicitamos respetuosamente a la Comisión:

Que se establezca en la regulación una distinción expresa entre el tráfico de mensajería A2P doméstico y el internacional, entendiendo por doméstico aquel cuyo originador se encuentra establecido en Colombia y por internacional aquel originado fuera del territorio nacional.

Que la metodología de remuneración correspondiente a la Alternativa 3 —el rango cuyo límite inferior es el costo eficiente de terminación y cuyo límite superior se determina mediante la metodología Retail Minus— se aplique al tráfico A2P doméstico, que es el que corresponde al mercado relevante delimitado por la Comisión y sobre el cual se acreditaron las condiciones que habilitan la regulación.

Que el tráfico A2P internacional disponga de un tope tarifario diferente al doméstico que tiende a ser siempre mayor. Por ejemplo que el valor por mensaje internacional sea máximo 5 (42 COP) o 10 (85 COP) veces mayor al valor del tráfico doméstico.

8. Regulación de Canales OTT:

Actualmente los canales alternativos como OTTs (Whatsapp) son competencia directa del SMS y no hay ningún tipo de regulación establecida para las tarifas y servicios de estos canales. Lo cual pone en desventaja al servicio de SMS y si el objetivo de la CRC es mitigar fraude en el ecosistema de mensajería se debe poner atención en regulación que tenga en cuenta estos canales para así todos los actores del Sistema juegan en las mismas condiciones.

9. Solicitud de Ampliación de los Plazos de Implementación:

Solicitamos respetuosamente a la Comisión que el inicio de la implementación de la Resolución CRC 8308 de 2026 se aplase por seis meses.

El artículo 18 de dicha resolución dispone que su período de transición comienza a contarse desde la publicación en el Diario Oficial del acto que define la nueva remuneración del ecosistema A2P, de modo que la expedición de esta resolución activa de manera simultánea la implementación técnica de todo el nuevo régimen de mensajería empresarial —validador centralizado, registro de Sender ID, migración a códigos cortos A2P, certificación de plantillas y verificación de originadores— y la entrada en vigencia de un esquema de remuneración enteramente nuevo.

Se trata de procesos encadenados que deben ejecutarse en secuencia y no en paralelo, y que exigen a los agentes de la cadena renegociar sus relaciones contractuales durante el mismo período en que ejecutan la migración.

El propio proyecto reconoce que la información estructural necesaria para su aplicación no estará disponible antes de enero de 2028, lo que confirma que el ecosistema requiere un margen adicional de preparación.

Considerando que una parte sustancial del tráfico A2P corresponde a servicios de autenticación financiera, notificación en salud y comunicación de entidades públicas con los ciudadanos, una implementación iniciada sin la preparación suficiente comporta un riesgo real de interrupción de servicios esenciales.

El aplazamiento solicitado no compromete los objetivos del proyecto ni difiere de manera significativa los beneficios esperados de las medidas antifraude.

2. Comentarios a la Resolución CRC 8308 del 30 de julio de 2026

Solicitud principal:

Se solicita a la Comisión no expedir el proyecto con la estructura actual y reformularlo por completo, para poder evaluar sus impactos económicos, operativos y funcionales sobre el ecosistema A2P y de Voz.

Análisis de la solución propuesta por la Comisión:

El proyecto atiende un problema real, pero con mecanismos burocráticos de riesgo en lugar de soluciones técnicas y económicas. Las medidas levantan barreras de acceso y reducen el volumen A2P sin mitigar el fraude: los actores formales seguirán cumpliendo la norma, mientras quienes defraudan encontrarán otras rutas. Debe conservarse el espíritu de la regulación, pero mediante sinergias entre actores y procesos que faciliten el acceso en condiciones uniformes y eficientes.

Observaciones y puntos de corrección:

KYC:

El conocimiento del cliente es un acuerdo bilateral regido por la buena fe, la libertad contractual y la confidencialidad. Delegar su fiscalización en un centralizador designado por los PRST —juez y parte— sin garantías de reserva es problemático. Conocer al cliente no altera por sí solo la calidad del tráfico, por lo que esta capa adicional no reduce el fraude.

Validador Centralizado:

Un tercero privado, elegido por los PRST y financiado por PCA e IT, decidiría sobre las plantillas sin las cuales nadie puede cursar tráfico, asumiendo funciones propias del Estado. Esto genera:

- Conflicto de Interés. Designado por los PRST sin participación de los PCA, su permanencia depende de quienes financia y vigila, mientras el tráfico de los PRST queda exento de validación.
- Sobrecostos. Validar un texto podría costar más que el SMS a tarifa regulada, sumados portabilidad e interconexión, apartándose del principio de costos eficientes de la CRC.

- Ausencia de control operativo. No se definen capacidades, TPS, orden de entrega ni SLA entre PCA, centralizador y PRST. Más agentes en la cadena implican más puntos de falla, sin transparencia en el transporte ni claridad sobre la conciliación del tráfico aprobado o rechazado.
- Garantía de Operación. el rechazo de una plantilla, sin apelación ni subsanación, impide comunicarse al cliente, en contravía del contrato de interconexión y la neutralidad de red, y desconoce la dinámica de marcas y anunciantes.

Identificador del mensaje. Código corto A2P y SenderID:

Limitar a un solo código corto por PCA carece de sustentación y desatiende el uso eficiente de recursos escasos para diferenciar tipos de contenido, y los aspectos a tener en cuenta son:

- Punto único de falla: una desconexión sancionatoria sacaría de servicio toda la operación, no solo el contenido malicioso.
- Inviabilidad del SMS doble vía (MO/MT): con un único código no es posible identificar clientes ni enrutar el tráfico, lo que elimina un negocio existente.
- Restricción al crecimiento: que cada vertical solicite su SenderID generará un volumen de solicitudes difícil de atender y congestionará la configuración técnica en cada PRST.
- Desbalance para los IT: sin SenderID propio desaparece la figura del intermediador y el PCA migra directo al PRST, desconociendo su aporte a la masificación y simplificación del servicio.
- Convivencia de identificadores: numeración corta y larga, SenderID y código corto pueden coexistir; el SenderID no debe supeditarse a un único código corto.
- Numeral 6.4.2.1.5: si el negocio A2P es el objeto social del PCA, exigir justificación adicional equivale a justificar su propia existencia.
- Numeral 6.4.3.1.3: ¿qué se entiende por "implementación", si la integración puede superar los seis meses? ¿Habría obligación de plazos eficientes para el PRST?
- Se solicita que el SenderID admita múltiples identificadores.

- El numeral 6.4.2.1.8 se menciona la obligación de hacer pública la composición accionaria de la sociedad para solicitar un código corto. Cuál es la razón para que la composición accionaria deba ser publica para pedir un código corto?