

Rad. 2026200443, 2026802378
Cod. 4000
Bogotá, D.C.

CRC Radicación: 2026509283 Fecha: 18/03/2026 5:17:58 P. M. Proceso: 4000 RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR

Señor
WILBER JAVIER BUCARDO GONZÁLEZ
Representante Legal
AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA
airtime.cl@hablame.co
Santiago de Chile, Chile

REF.: Inicio de actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto 85881

Respetado señor Bucardo:

En ejercicio de las funciones previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y conforme a lo dispuesto en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) ha decidido iniciar una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **85881** asignado a **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA**, (en adelante, **AIRTIME**)², en los siguientes términos:

I. ANTECEDENTES

1. De acuerdo con lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009³, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

¹**ARTÍCULO 6.1.1.8.** «RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas. (...)».

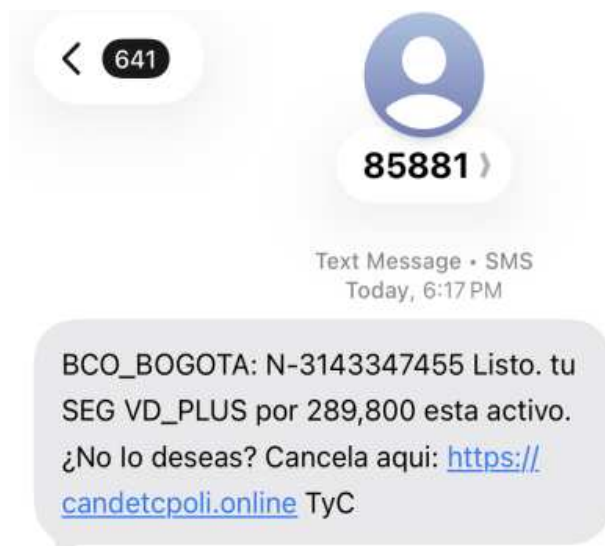
² Resolución CRC 7235 de 2023. «Por la cual se asignan dos códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA».

³ Ley 1341 de 2009, artículo 22. «Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (...) las siguientes: (...) 12. Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-. 13. Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico».

Continuación: **Inicio de actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto 85881** Página 2 de 6

2. Mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al coordinador del grupo interno de trabajo de Relacionamiento con Agentes. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.
3. En cumplimiento de las funciones descritas, la **CRC** estableció las reglas para la gestión, uso, asignación y recuperación de los códigos cortos, las cuales se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, se señala, entre otras, que, como Administrador de los Recursos de Identificación, esta Comisión puede recuperar total o parcialmente, los códigos cortos cuando el asignatario incumpla los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, o incurra en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2. de la resolución mencionada. Las causales en cuestión pueden ser consultadas a través del siguiente enlace: https://normograma.crcm.gov.co/crc/compilacion/docs/resolucion_crc_5050_2016.htm#6.4.3.2
4. En este sentido, la **CRC** tiene el deber de hacer seguimiento al cumplimiento de los criterios de uso eficiente de los códigos cortos, así como de verificar que dicho recurso sea utilizado conforme a la asignación correspondiente. En consecuencia, ante cualquier presunto incumplimiento de las obligaciones regulatorias relacionadas con el envío y recepción de mensajes de texto (SMS), corresponde a la **CRC** adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar.
5. En el marco de dichas funciones, mediante radicado 2026802378 del 3 de febrero de 2026, la **CRC** recibió una comunicación en la cual un usuario de servicios de telecomunicaciones reportó un presunto uso indebido del código corto **-85881-**, manifestando que en mensaje de texto (SMS) se hace uso de sus datos personales y del nombre del Banco de Bogotá. Para soportar sus afirmaciones el usuario remitió la siguiente captura de pantalla:

Imagen 1



Fuente: Expediente⁴

En virtud de lo expuesto, la **CRC** revisó los antecedentes del código corto **85881**, constatando que la empresa **AIRTIME** mediante comunicación con radicado 2023709827 del 30 de agosto de 2023, solicitó la asignación del código corto en mención para el «Envío de mensajes de texto gratuitos con contenido de Publicidad/Marketing y/o notificaciones, confirmaciones de citas, estados de solicitudes y entregas, gratuito para los usuarios de AIRTIME TECHNOLOGIES y/o sus clientes.»

Analizada la información para la solicitud de asignación conforme a la normativa vigente, la **CRC** determinó la viabilidad de la petición. Por consiguiente, mediante Resolución 7235 de 2023, la **CRC** asignó -entre otros- el código corto **85881** a la empresa **AIRTIME**.

6. Por lo anterior, mediante radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026, la **CRC** requirió a **AIRTIME** suministrar información respecto al uso del mencionado código corto en los siguientes términos:

«**1.** Relación de clientes de **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **85881**».

⁴ Según radicado 2026802378 del 3 de febrero de 2026.

Continuación: **Inicio de actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto 85881** Página 4 de 6

2. Información de los clientes del **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa. En este contexto, de quien se identifica con la marca "BCO DE BOGOTÁ"
4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.
5. Copia de las reclamaciones realizadas por **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
6. Medidas adoptadas por **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** una vez conoció las quejas que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.
7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.
8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **85881**.»

La notificación del mencionado requerimiento se surtió el 17 de febrero de 2026⁵ a través del servicio de correo certificado del operador postal -Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), dirigida al buzón airtime.cl@hablame.co.

Es menester indicar que dicho contacto fue suministrado por la empresa **AIRTIME** en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, e Integradores (RPCAI), en el cual la empresa se registró como sociedad extranjera y aportó ese correo electrónico como dato de contacto.

Por lo tanto, en virtud de los artículos 4.2.3.1⁶ y 4.2.3.2⁷ de la Resolución 5050 de 2016, se presume que la información que reposa en la Base de datos del registro se encuentran actualizados y, en consecuencia, constituye un canal vinculante para las comunicaciones de la **CRC**.

7. A la fecha en que se notifica el presente inicio de actuación administrativa, la sociedad **AIRTIME** no se ha pronunciado frente al particular.

⁵ Certificado de acuse recibido 4-72, del 17 de febrero de 2026.

⁶ **ARTÍCULO 4.2.3.1. OBLIGACIÓN DE REGISTRO.** Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USDD y los integradores tecnológicos deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI) a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos. Esa información estará disponible para consulta en la página que la CRC disponga para ello.

⁷ **ARTÍCULO 4.2.3.2. ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO.** Es responsabilidad y obligación de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores tecnológicos mantener constantemente actualizada la información en el Registro. Cualquier PCA registrado que deje de proveer servicios de contenidos y aplicaciones podrá darse de baja en dicho registro, sin perjuicio de que la CRC conserve los datos para el ejercicio de sus funciones.

II. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DEL CÓDIGO CORTO

Teniendo en cuenta los hechos que dieron origen al inicio de la presente actuación administrativa, especialmente que **(i) AIRTIME** no ha dado respuesta al requerimiento de información realizado por la **CRC** el 17 de febrero de 2026, y que, **(ii)** en el expediente no existe material probatorio que demuestre que efectivamente **AIRTIME** contaba con una autorización expresa y por escrito del **BANCO DE BOGOTÁ** o marca «BCO DE BOGOTA», para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre por medio del código corto **85881**.

Así las cosas, esta Comisión advierte la posible configuración de las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en las cuales se establece lo siguiente:

«**ARTÍCULO. 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD.** El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo [6.1.1.6.](#) de la presente resolución.

(...)

6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En línea con lo anterior, la obligación general a cargo del asignatario presuntamente configurada es la siguiente:

«**ARTÍCULO 6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

(...)

6.1.1.6.2.5 Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.»

III. PRUEBAS



Digitally signed by
MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Date: 2026-03-18
 17:20:04 -05:00
 Reason: Fiel Copia del
 Original
 Location: Colombia

Continuación: **Inicio de actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto 85881** Página 6 de 6

Las pruebas documentales que fundamentan el inicio de la presente actuación administrativa son:

1. Resolución CRC 7235 de 10 de noviembre de 2023
2. Copia del radicado 2026802378 del 3 de febrero de 2026
3. Copia del radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026
4. Certificado de acuse de recibo de 17 de febrero de 2026.

IV. DERECHO DE DEFENSA Y DEBIDO PROCESO

En aras de garantizar el debido proceso, la **CRC** de conformidad con lo establecido en el inciso 3 del artículo 117 del Código General del Proceso, le otorga el plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente escrito, para que formule sus observaciones, presente o solicite las pruebas e informe y acredite que como asignatario del código corto **85881** ha dado uso correcto y adecuado a la numeración objeto de esta actuación administrativa, teniendo en cuenta el uso para el cual fue asignado; término dentro del cual podrá asimismo, allegar la respuesta al requerimiento inicialmente elevado a través del radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026.

La información deberá ser remitida al correo electrónico atencioncliente@rcm.gov.co, indicando en el asunto: «**Actuación Administrativa Eventual Recuperación - Código Corto 85881**».

Cordial saludo,

MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Firmado digitalmente por
 MARIANA SARMIENTO ARGUELLO
 Fecha: 2026.03.18 17:24:29 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Proyectado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes
 Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra

Anexos: Expediente AIRTIME 85881



Calle 59A BIS No. 5-53, Edificio Link Siete Sesenta, piso 9 Bogotá, D.C.
 Código postal 110231 - Teléfono +57 601 319 8300
 Línea gratuita nacional 018000 919278