

RESOLUCIÓN No. **7694** DE 2025

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7636 de 2025"*

LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 7636 de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto 892490 asignado a **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.**, por haberse configurado la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. La causal mencionada señala: "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 contenido (...)".

La Resolución CRC 7636 de 2025 fue notificada electrónicamente a **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** el 17 de enero del mismo año, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y, por lo tanto, el término para presentar el recurso de reposición correspondiente vencía el 31 de enero de 2025.

Dentro del término concedido para el efecto, **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** interpuso un recurso de reposición en contra del citado acto administrativo mediante escrito del 31 de enero de 2025, según consta en la comunicación con radicado 2025801944.

Dado que el recurso de reposición interpuesto por **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** cumple con lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del CPACA, esta Comisión lo admitirá con el fin de proceder a su estudio de fondo.

2. ANALISIS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

En su escrito del 31 de enero de 2025, **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** sustenta su recurso manifestado que, a su consideración, se desconoció que la empresa durante los siete años de asignación del código corto siempre ha cumplido con sus obligaciones y buen uso del código asignado, así como, que luego del incidente de seguridad por el cual se generó la presente actuación, se mejoró el sistema a fin de que no se repita la situación en mención.

Asimismo, **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** afirma que ha hecho todo lo técnicamente posible para que no se vuelva a presentar un incidente de seguridad que afecte la prestación del servicio en debida forma y sobre todo que personas ajenas a esa empresa y por cuestiones ajenas a su voluntad, procedan a darle un mal uso a los códigos cortos asignados a esa sociedad.

En suma, reitera en su escrito que, durante los años de utilización del código corto asignado, el uso dado correspondió a lo informado al momento de la solicitud y que el incidente ocurrido fue

ajeno a su voluntad, así mismo, que fue diligente en solucionar el problema y más aún en tomar las medidas correctivas y preventivas para que tal el mismo no se repita.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

Al respecto, es de señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la recuperación de un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque¹.

Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que "(...) *se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso* (...) "².

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, la CRC analizará nuevamente la información que reposa en el expediente, advirtiendo que el recurso no demuestra que obre una autorización expresa y por escrito por parte del BANCO POPULAR S.A. para el envío de mensajes de texto a través del código corto -892490- en su nombre.

Ahora bien, en el caso objeto de análisis, la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los numerales en cita disponen lo siguiente: "**6.4.3.2.2.** *Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*" y "**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 contenido* (...) "

Bajo este contexto, cabe recordar que en la sección 3.2.2. de la Resolución CRC 7636 de 2025 esta entidad analizó a causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y concluyó que no se encontraba configurada dicha causal.

Ahora bien, en lo que respecta a la causal de recuperación dispuesta en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 de acuerdo con la cual "*Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido* (...)", esta entidad inició la actuación administrativa de recuperación del código corto -892490-, a partir de la comunicación allegada por el BANCO POPULAR S.A., en la que se indica que a través del código corto mencionado se estaban enviando mensajes a su nombre sin haberse autorizado el envío del contenido emitido.

En mérito de lo anterior, y frente a la etapa de la actuación administrativa que se adelanta, para determinar si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario constatar si a través del código corto 892490 se envían mensajes a nombre de terceros y que esos terceros –a nombre de los cuales se envían los mensajes de texto– no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

Sobre el particular -se reitera- que **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** debía contar con la autorización expresa y escrita por parte de BANCO POPULAR S.A. para realizar el envío de mensajes o de contenido a su nombre. No obstante, como ha quedado ampliamente acreditado en la actuación administrativa, dicha autorización no fue aportada por la sociedad mencionada y, por el contrario, en el expediente consta la manifestación del BANCO POPULAR S.A. en la que se establece que, esa entidad financiera no autorizó el envío de mensajes de texto, así mismo, constan las capturas

¹ López Blanco, Hernán F. "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano", Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. "*Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver.*"

² Gamboa Santofimio Jaime Orlando. Tratado de derecho Administrativo, 4ta edición.

de pantalla y la relación de incidentes que acreditan el contenido que fue remitido a nombre de la entidad financiera a través del código corto 892490.

Se reitera entonces, que para la CRC se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

De otra parte, si bien **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** señala en su escrito que –a su consideración– se desconoció por parte de esta entidad que la empresa durante los años de utilización del código corto asignado, el uso dado a ese código siempre correspondió a lo informado al momento de la solicitud y que el incidente ocurrido fue ajeno a su voluntad; así como, que fueron diligentes en solucionar el problema y más aún en tomar las medidas correctivas y preventivas para que el mismo no se repita. Lo cierto, es que no aportó prueba alguna de sus afirmaciones y conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, la asignación de los recursos de identificación es una autorización concedida por la Comisión a un solicitante para utilizar un determinado recurso de identificación, bajo la observancia de unos propósitos y condiciones especificadas.

En suma, el asignatario de los recursos de identificación tiene unas obligaciones generales, como consta en el artículo 6.1.1.6 de la Resolución mencionada, por lo cual debe acatar los criterios de uso eficiente de los códigos cortos y evitar incurrir en las causales de recuperación, dentro de las que se destaca utilizar el código corto conforme al uso asignado por esta entidad y abstenerse de enviar mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

Así mismo, una vez el integrador tecnológico o PCA es asignatario de códigos cortos asume una serie de obligaciones respecto de ese recurso de identificación, entre ellas, el deber³ de hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin.

Bajo este entendido, corresponde al asignatario en todo momento utilizar y garantizar que el código corto se utiliza conforme fue asignado. Entender lo contrario, implica que cualquier mensaje de texto (SMS) pueda ser enviado a través de un código corto sin considerar su propósito, justificación y descripción, haciendo inocua las causales de recuperación.

En este sentido, **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** como asignataria de recursos de identificación, además de proveer la plataforma para el envío de mensajes de texto, está obligada a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la asignación del recurso de identificación.

Por todo lo anterior, es evidente que el cargo propuesto por **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** no controvierte lo decidido en primera instancia y no tiene vocación de prosperar.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la CRC remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, una vez ejecutoriada esta decisión, **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en su red y en la de otros operadores móviles.

Cabe resaltar que cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación al régimen de comunicación que puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC–, razón por la cual esta resolución será comunicada a esa entidad, para lo de su competencia. Todo lo anterior, sin perjuicio del deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar que situaciones como lo ocurrida se repitan.

En mérito de lo anterior,

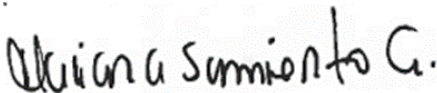
³ Artículo 2.1.18.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016. prevención de fraudes de los PCA e integradores tecnológicos asignatarios de códigos cortos

RESUELVE

- ARTÍCULO 1.** Admitir el recurso de reposición presentado por **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 7636 de 2025.
- ARTÍCULO 2.** Negar las peticiones de **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.** formuladas en su recurso de reposición y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes la Resolución CRC 7636 de 2025, de conformidad con la parte considerativa del presente acto administrativo.
- ARTÍCULO 3.** Remitir copia de la presente Resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.
- ARTÍCULO 4.** Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.
- ARTÍCULO 5.** Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **TELEWEBCOLOMBIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de marzo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2024825456, 2024825868, 2025801944
Tramite ID: 3021
Elaborado por: Brayan Andrés Forero
Revisado por: Miguel Rojas/Julián Farías