

RESOLUCIÓN No. **7733** DE 2025

*"Por la cual se recupera un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- EN REORGANIZACIÓN**"*

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 conferidas en la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicaciones radicadas ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), bajo los números 2025700802 de 14 de enero de 2025, 2025800882 de 17 de enero de 2025 y 2025800841 del 17 de enero de 2025, diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles reportaron el posible uso indebido del código corto **87020**. Según lo informado, los diferentes usuarios recibieron mensajes de texto (SMS) con contenido presuntamente fraudulento desde dicho código. Adicionalmente, dentro de las quejas recibidas, el BANCO POPULAR declaró expresamente no haber autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87020**, ni el contenido reportado en los mensajes anexados a su queja.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **87020** fue asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN**, en adelante **PTC**, mediante Resolución CRC 6208 del 10 de marzo de 2021 y que la solicitud de asignación de dicho código corto (y otros) fue presentada por esa sociedad a través del radicado 2021802564 del 1 de marzo de 2021.

Teniendo en cuenta las quejas presentadas por los usuarios, la CRC trasladó al asignatario del código corto las quejas 2025700802, 2025800841 y 2025800882, para que se pronunciara sobre el particular. Así mismo, a través del radicado de salida 2025501959 del 24 de enero de 2025, la CRC solicitó a **PTC** que allegara la siguiente información:

- "1. Relación de clientes de PTC que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87020.*
- 2. Información del cliente de PTC o remitente de los mensajes de texto SMS a los usuarios que presentaron las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas que se anexan. Vale la pena mencionar que mediante comunicación con radicado 2025800882, el Banco Popular manifiesta de forma expresa no haber autorizado el envío de información a su nombre desde el código corto 87020.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*

5. *Copia de las reclamaciones realizadas por PTC a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
6. *Medidas adoptadas por PTC una vez conoció las quejas de los usuarios 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 87020."*

PTC atendió el requerimiento de la CRC mediante la comunicación con radicado 2025801971 de 31 de enero de 2025.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025503800 de 6 de febrero de 2025, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **87020**, por presuntamente haberse configurado 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 cuestión 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 (...)"

El inicio de la actuación administrativa se comunicó a **PTC**, mediante correo electrónico del 6 de febrero de 2025, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando al recurso de identificación asignado.

Dentro del término establecido, mediante comunicación con radicado 2025804235 del 27 de febrero de 2025, **PTC**, se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN

Al momento de descorrer traslado del requerimiento de información y de la apertura de la actuación administrativa, **PTC** expuso los siguientes argumentos:

En la comunicación con radicado 2025801971 de 31 de enero de 2025, **PTC** manifiesta que tiene una relación comercial con el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) Belgacom International Carrier Services S.A. (en adelante BICS), en el marco de la cual le designó el código **87020** para el desarrollo de su negocio.

De acuerdo con lo expuesto por **PTC**, BICS, en su rol como PCA, desarrolla su actividad comercial mediante acuerdos independientes en los cuales **PTC** no figura como parte. Por ello, **PTC** manifiesta que no cuenta con conocimiento ni acceso a la información solicitada en relación con la autorización de terceros para el envío de mensajes de texto en su nombre. Como respaldo de esta afirmación adjunta el acuerdo celebrado entre el asignatario y BICS, y solicita a la CRC que dicho documento reciba el tratamiento de información reservada.

PTC indica que implementó diversas medidas en concordancia con su procedimiento interno para garantizar el correcto uso del código corto, y menciona las siguientes:

- En diciembre de 2024, el equipo de control de fraude de **PTC** recibió quejas desde los operadores Telefónica y Comcel, relacionadas con el aparente uso indebido del código corto **87020**, con fundamento en lo cual, reportó dichas quejas a BICS solicitando que tomara medidas correctivas.
- Adicionalmente, **PTC** indica que procedió con el bloqueo del tráfico de mensajería saliente desde el código **87020** a todos los operadores.

En relación con el uso del código corto, **PTC** indicó que éste fue configurado internamente para el uso exclusivo de BICS en su rol como PCA. Sin embargo, debido al aparente mal uso reportado, procedió con el bloqueo de éste.

Menciona que la CRC le asignó el código corto **87020** mediante la Resolución CRC 6208 del 10 de marzo de 2021 y que este recurso fue implementado dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, en el marco del desarrollo comercial progresivo de su negocio, destacando especialmente la expansión de los servicios de Application 2 Person (A2P) dirigidos a los PCA.

Adicionalmente, señala que la mencionada Resolución CRC 6208 de 2021, no especifica un uso exclusivo para este código, y que únicamente estableció que éste no podía ser utilizado para la identificación de clientes corporativos que dispongan de canales de comunicación SMS dedicados, condición que ha sido debidamente acatada. Adicionalmente, indica que BICS empleó el código para la producción, generación y consolidación de contenidos y aplicaciones a través de redes de telecomunicaciones, lo que, según **PTC**, acredita el uso adecuado del código y descarta la causal de recuperación estipulada en el "artículo 6.4.3.2.2" (sic) de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Posteriormente, enfatiza que ha realizado todos los esfuerzos posibles para evitar el uso fraudulento del código corto, aunque sostiene que la responsabilidad de garantizar el cumplimiento normativo corresponde al PCA, encargado del desarrollo de actividades de generación y consolidación de contenidos. En este sentido, **PTC** argumenta que no se le puede atribuir responsabilidad por las consecuencias de un eventual uso indebido del código ni exigirle información sobre la autorización expresa de los supuesto remitentes de los mensajes enviados. Al operar el código bajo acuerdos comerciales, **PTC** declara no tener conocimiento ni acceso a dicha información, con fundamento en lo cual alega que tampoco se configura la causal de recuperación prevista en el "artículo 6.4.3.2.8" (sic) de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Con todo, **PTC** argumenta que ha gestionado de manera adecuada el recurso numérico asignado y ha implementado acciones para prevenir actividades fraudulentas. Así, sostiene que no se cumplen las causales de recuperación y que el código corto **87020** ha sido utilizado conforme a las disposiciones legales vigentes, por lo que solicita que se archive la investigación administrativa.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019¹, y en el numeral 13 del mismo artículo², la CRC es el órgano competente para regular y administrar 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-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015³ establece que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

¹ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 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-*".

² Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 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*".

³ "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

En ejercicio de sus funciones, la CRC expidió la Resolución CRC 5968 de 2020, por la cual se establece el Régimen de Administración de Recursos de Identificación, la cual se encuentra compilada en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos estén inmersos en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 del mismo acto administrativo o incumplan alguno de los criterios de uso eficiente previstos para el efecto.

Por su parte, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciónamiento con Agentes las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, incluida la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁴, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Teniendo claro lo anterior, la CRC, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, en aras de determinar si hay lugar a su recuperación.

3.2 SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como, los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

De esta manera, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022, compiladas en el título VI de Resolución CRC 5050 de 2016, se establecen las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD)⁵ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Así, el artículo 6.4.1.3 de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la Comisión asignará códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD, es decir, a los PCA y a los Integradores Tecnológicos que provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de SMS y USSD; también dispone que los Proveedores de Redes de Servicios y Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, podrán solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en calidad de PCA.

Igualmente, **el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados**, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. ibidem, o incurrió en alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2. del mismo cuerpo normativo.

Así las cosas, tal y como se encuentra establecida la regulación, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, **no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.**

⁴ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC"

⁵ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.3 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

De conformidad con lo expuesto hasta el momento, la presente actuación administrativa se inició con el fin de determinar si procede la recuperación del código corto **87020**, a raíz de tres quejas en las que se denunció su presunto uso indebido. En concreto, los usuarios reportaron haber recibido mensajes de texto a nombre de "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "BANCO POPULAR" y "LATAM", los cuales al parecer contenían enlaces inseguros o fraudulentos. Adicionalmente, dentro de las quejas recibidas, el BANCO POPULAR declaró expresamente no haber autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87020**, ni el contenido reportado en los mensajes anexados a su queja.

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la CRC proceda con la recuperación del recurso de identificación asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configuran las causales de recuperación señaladas al inicio de esta actuación administrativa.

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación puede recuperar los códigos cortos asignados si se configura alguna de las causales ahí establecidas. Para el caso que nos ocupa, la CRC establecido que las causales eventualmente materializadas por **PTC** respecto del código corto **87020** son:

"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 numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

(...)

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".

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Comisión verificar si en el presente caso se configuran las causales de recuperación citadas con antelación.

3.3.1. DE LA 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

La causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: "Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados."

Para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue autorizado el código corto y el uso dado por parte del asignatario, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente.

En el caso particular, de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), el código corto **87020** fue asignado a **PTC** mediante la Resolución CRC 6208 del 10 de marzo de 2021 y que mediante radicado de entrada 2021802564 del 1 de marzo de 2021, esta sociedad indicó que solicitaba la asignación de dicho código en los siguientes términos:

*"87020 - Código requerido para envío de notificaciones de la plataforma USSD de interacciones con el usuario a través de este medio (**servicios, transacciones,***

validaciones de tramites regulatorios, registro IMEI, compras de paquetes, registro de SIM Card, consultas de saldo. (...) (NFT)

Acerca del uso dado al código corto **87020, PTC** alega en su pronunciamiento que éste fue configurado internamente para el uso exclusivo de BICS en su rol como PCA, sin embargo, no especifica para que se está utilizando actualmente este recurso, y se limita a señalar que la resolución de asignación del código corto no establece un uso exclusivo para éste.

De las pruebas documentales aportadas con las quejas que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, se extrae que los quejosos recibieron mensajes donde supuestamente "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "BANCO POPULAR" y "LATAM" anuncian las alertas por la expiración de puntos, ofertas de créditos, alertas de pagos y activaciones de planes de crédito, mensajes que, en su contenido, según lo expuesto por los quejosos, son fraudulentos.

Al contrastar lo anterior con el propósito para el cual se asignó el código, se advierte que los mensajes objeto de queja no incluyen información relacionada con *"el envío de notificaciones de la plataforma USSD de interacciones con el usuario a través de este medio (servicios, transacciones, validaciones de tramites regulatorios, registro IMEI, compras de paquetes, registro de SIM Card, consultas de saldo."* En su lugar, los mensajes tienen un carácter promocional y de alerta respecto a diferentes servicios ofrecidos por "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "BANCO POPULAR" y "LATAM", lo cual evidentemente no guarda consonancia con el uso para el cual fue asignado el código **87020**.

Vale la pena mencionar que los mensajes promocionales están diseñados para captar la atención del usuario y fomentar la compra o el interés en un producto o servicio. Suelen ser más creativos y persuasivos, buscando generar una respuesta inmediata, como una compra o una visita a un sitio web que resulta ser el caso concreto.

Por otro lado, los mensajes de notificación sobre eventos o transacciones son informativos y tienen un carácter más funcional. Su objetivo es mantener al usuario informado sobre actividades específicas, como confirmaciones de pedidos, recordatorios de citas o alertas de cambios en su cuenta, o como las que enunció **PTC** en la solicitud de asignación. Estos mensajes son esenciales para la comunicación efectiva y la gestión de la relación con el cliente, ya que proporcionan información relevante y oportuna.

En resumen, mientras que los mensajes promocionales buscan atraer y motivar, los mensajes de notificación se centran en informar y facilitar la experiencia del usuario.

Frente a lo dicho, es de recordar que el asignatario de los códigos cortos – ya sea PCA o Integrador Tecnológico– está obligado a cumplir las obligaciones generales a su cargo y los criterios de uso eficiente de ese recurso de identificación, así como evitar estar inmerso en las causales de recuperación.

En ese sentido, corresponde al asignatario, entre otras, garantizar que el código corto sea usado conforme a la finalidad para la cual fue asignado, y entender lo contrario, implicaría que se pudiera enviar cualquier tipo de mensaje a través del código corto sin considerar su propósito, justificación y descripción, lo cual restaría utilidad a la forma en que se asignan los códigos cortos y a la causal de recuperación bajo análisis.

Con base en lo expuesto se encuentra configurada la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que se procederá con la recuperación del código corto, como se dispondrá en la parte resolutive del presente acto administrativo.

3.3.2. DE 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

Aunque la configuración de la causal enunciada en el numeral anterior es suficiente para justificar la recuperación del código corto 87020, a continuación, se analizará 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 que establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando a través de estos se envíen mensajes de texto (SMS) a nombre de terceros que no hayan autorizado de forma expresa y por escrito su envío ni su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario del código corto correspondiente cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto, en este caso, objeto de queja, para enviar contenido en su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **87020** fue asignado a **PTC**, quien afirma que el cliente que hace uso de este es BICS, en calidad de PCA, con base en lo cual afirma no tener conocimiento ni acceso a la información sobre las empresas que autorizaron a BICS el envío de mensajes de texto (SMS) a su nombre y, en consecuencia, alega que no se configura para este caso la causal de recuperación bajo análisis. Adicionalmente, se tiene que los mensajes de texto objeto de quejas fueron supuestamente remitidos por "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "BANCO POPULAR" y "LATAM"

En línea con lo expuesto por **PTC**, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "BANCO POPULAR" y "LATAM" hayan autorizado a **PTC**, como asignatario del código corto, la remisión del contenido de los mensajes objeto de queja. Por el contrario, obra prueba de lo manifestado por el BANCO POPULAR, quien informó a esta Comisión que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre ni el contenido reportado a través del código corto **87020**.

Por otra parte, sobre la prueba aportada por **PTC** en cuanto al soporte de la relación contractual con BICS, por la cual se le permite la remisión de los mensajes de texto a través del código corto **87020**, corresponde indicar que la referida prueba documental no da cuenta de la autorización que se requiere para acreditar la autorización de los terceros que aparecen como remitentes de los mensajes de texto objeto de denuncia por los usuarios, como quiera que dicha prueba no contiene pronunciamiento que involucre a dichas empresas, sino que simplemente sustenta el vínculo contrafactual entre el asignatario y BICS, sin relacionar algo específico acerca del código corto sobre el cual versa esta actuación administrativa.

A partir de lo mencionado y conforme a las pruebas que obran en el expediente, a la fecha, está probado lo siguiente: **(i) PTC** no acreditó la existencia de la autorización por parte de "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "BANCO POPULAR" y "LATAM" para la remisión de mensajes de texto objeto de denuncia a través del código corto **87020**; y **(iii) El BANCO POPULAR** certificó no haber dado autorización para la remisión de mensajes en su nombre.

De este modo, el asignatario del código corto **87020** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que los supuestos remitentes de los mensajes de texto en cuestión confirieron autorización expresa para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, se puede concluir que 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, respecto del código corto en cuestión, por lo que, la Comisión procederá con su recuperación.

3.4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo varios usuarios pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

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, ejecutoriada esta decisión, **PTC, deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, procederá a cambiar el estado del recurso de identificación de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

En el mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87020** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **87020** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

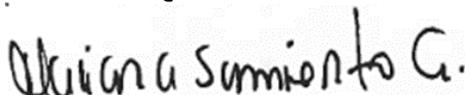
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 14 días del mes de abril de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025700802, 2025800882, 2025800841 y 2025806864

Trámite ID: 3322

Elaborado por: Karen Méndez.

Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente