

RESOLUCIÓN No. **7736** 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.**"*

**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 en esta entidad bajo los números 2025800565 del 13 de enero de 2025, 2025800670 del 14 de enero de 2025, 2025801005 del 20 de enero de 2025, 2025701661 del 27 de enero de 2025, 2025801730 del 29 de enero de 2025, y 2025802213 del 4 de febrero de 2025, diferentes usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles reportaron a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acerca del presunto uso indebido del código corto **890300**. Lo anterior, debido a que dichos usuarios afirman que han recibido mensajes de texto (SMS) con contenido presuntamente fraudulento desde ese código.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **890300** 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 por medio del radicado 2021802564.

Teniendo en cuenta las quejas de los usuarios antes referenciadas, la CRC trasladó al asignatario del código corto las quejas 2025800565, 2025800670 y 2025801005, 2025701661, 2025801730, y 2025802213, para que se pronunciara sobre el particular. Así mismo, mediante radicado de salida 2025500840 del 17 de enero de 2025 y por el radicado 2025501957 del 24 de enero de 2025, la CRC le requirió a **PTC** para que allegara la siguiente información:

*"Al respecto, es importante mencionar que, mediante comunicación con radicado de salida de 17 de enero de 2025, la CRC remitió requerimiento de información acerca del uso de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. - EN REORGANIZACIÓN** (en adelante **PTC**) para el código corto 890300.:"*

(...)

- 1. Relación de clientes de PTC que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890300.*
- 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.*

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, 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 890300."

Mediante radicado de entrada 2025802152 del 3 de febrero de 2025, **PTC** solicitó la ampliación del término otorgado inicialmente para dar respuesta al requerimiento remitido el 24 de febrero de 2025.

Por medio de radicado de salida 2025503608 de 5 de febrero de 2025, se concedió el término adicional de cinco (5) días para remitir la información solicitada en relación con el uso del código corto **890300**.

**PTC** atendió los requerimientos de la CRC mediante la comunicación con radicado 2025802801 del 11 de febrero de 2025.

En este contexto, por medio de comunicación con radicado de salida 2025505212 del 18 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 **890300**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1, 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: "**6.4.3.2.1.** 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 SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI. **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 (...)".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, la obligación general a cargo de **PTC**, presuntamente incumplida es la consagrada en el numeral 6.1.1.6.2.3. del artículo 6.1.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El inicio de la actuación administrativa se comunicó a **PTC**, mediante correo electrónico del 18 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 2025805151 del 11 de marzo 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 respuesta emitida por el asignatario al requerimiento de información previo a la apertura de la actuación administrativa, **PTC** manifiesta que CLICKMOB S.A.C. (en adelante, TMOB) es el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) con el que mantiene una relación comercial. Indica que en su momento se le asignó a TMOB el código **890300** para el desarrollo de sus actividades empresariales.

**PTC** aclara que TMOB, en su calidad de PCA, es su cliente y el remitente de los mensajes de texto SMS a los usuarios que presentaron las quejas. Menciona que TMOB es una empresa organizada que opera a través de acuerdos comerciales independientes, de los cuales **PTC** no forma parte, con base en lo cual asegura que no tiene conocimiento ni acceso a la información solicitada en relación con la autorización de terceros para el envío de información en su nombre.

En relación con lo anterior, anuncia la remisión un acuerdo contractual celebrado entre **PTC** y TMOB, mediante el cual se autorizó el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de quejas. Así mismo, solicita a la CRC que se otorgue el tratamiento de información reservada al acuerdo del que se hace mención, no obstante, entre los adjuntos de la comunicación, no reposa este.

Respecto de las medidas adoptadas por **PTC**, tras las quejas de los usuarios, se informa que, aunque los usuarios del asignatario no presentaron quejas directamente, la empresa implementó las siguientes medidas, siguiendo su procedimiento interno para garantizar el uso adecuado de la numeración:

- Al tener conocimiento del posible envío de mensajes fraudulentos, **PTC** procedió a informar a su cliente de los requerimientos realizados por la CRC.
- El 3 de febrero de 2025, se realizó una conferencia telefónica informando sobre la situación en respuesta al comunicado de la CRC.
- **PTC** tomó la decisión de suspender temporalmente a TMOB durante el mes de febrero y retiró de manera indefinida el código corto asignado.

Sobre el uso dado al código corto **890300**, **PTC** señala que el código fue configurado internamente para el uso exclusivo de TMOB en su calidad de PCA. No obstante, debido al aparente mal uso del código, actualmente este se encuentra suspendido para cualquier operación relacionada con TMOB.

Sobre a lo planteado por **PTC** en la respuesta al inicio de actuación administrativa, se puede señalar los siguientes puntos principales:

Sobre el uso adecuado del recurso numérico asignado, **PTC** sostiene que está empleando correctamente el código corto **890300**, conforme a la normativa vigente y los fines para los cuales fue asignado por la CRC, enfocándose en el desarrollo comercial de servicios de Application 2 Person (A2P) para Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA). Reitera que firmó un contrato con TMOB en calidad de PCA para configurar y habilitar el uso del código, sin ceder titularidad ni derechos sobre este.

Respecto de la presunta configuración de causales de recuperación, **PTC** argumenta que no se han configurado las causales señaladas en la Resolución CRC 5050 del 2016, con fundamento en que:

- El uso del código corto por TMOB no constituye venta, comercialización ni cesión del recurso, como establece la normativa.
- El uso del código se ajusta al artículo 4.2.2.1.14 de la Resolución CRC 5050 de 2016, que obliga a habilitar códigos cortos a solicitud del PCA o integrador tecnológico, cumpliendo con la prestación de servicios legítimos de generación y consolidación de contenidos.

Así mismo, enfatiza que:

- La asignación del código corto mediante Resolución 6208 de 2021 no especificó un uso restrictivo, y únicamente estableció que este no podía ser usado para la identificación de clientes corporativos con canales de comunicación SMS dedicados.
- El código fue usado para servicios de producción de contenidos por un PCA, lo que valida su correcta utilización y descarta la configuración de la causal de recuperación.

En lo que concierne a la prevención de fraude, **PTC** indica que ha tomado medidas para prevenir fraudes asociados al código corto **890300**, reaccionando ante quejas recibidas por

operadores como TELEFÓNICA y COMCEL. Las acciones incluyeron escalar los casos al PCA correspondiente (TMOB) para la implementación de correcciones inmediatas.

Además, **PTC** informa que ha tomado todas las medidas necesarias para evitar el uso fraudulento del código corto **890300** y ha cumplido con los requerimientos de la CRC. Adicionalmente, la compañía sostiene que la responsabilidad de garantizar la adecuada utilización del código recae en el PCA, que ofrece servicios relacionados con contenidos y aplicaciones.

**PTC** argumenta que no se le puede atribuir responsabilidad por las consecuencias negativas derivadas de un posible uso fraudulento del código corto **890300**, ya que no tiene control ni acceso a la información generada por el PCA. Tampoco se configura el nexo de causalidad necesario para que **PTC** sea responsable, ya que las acciones de terceros, como clientes de TMOB o el propio PCA, interrumpieron la relación entre las acciones de **PTC** y el supuesto daño.

Con fundamento en lo expuesto, **PTC** solicita que se archive la actuación administrativa, dado que la CRC no cuenta con fundamentos suficientes para aplicar las causales mencionadas en la Resolución CRC 5050 de 2016, y asegura que ha cumplido con los objetivos de la regulación en cuanto a asignación y uso de numeración.

### 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 2019<sup>1</sup>, y en el numeral 13 del mismo artículo<sup>2</sup>, 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 2015<sup>3</sup> 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**.

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.

<sup>1</sup> 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-"*.

<sup>2</sup> 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"*.

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

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 Relacionamento 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 2024<sup>4</sup>, 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 SOBRESOBRE 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, mediante de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020, 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la 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)<sup>5</sup> 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.

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

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

<sup>5</sup> 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.

De conformidad con lo expuesto hasta el momento, esta actuación administrativa inició con el fin de determinar si hay lugar a la recuperación del código corto **890300**, e inició con ocasión de seis quejas en las que se expuso el presunto uso indebido de este, con ocasión del recibo de mensajes de texto a nombre de "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "MOVISTAR" y "WHATSAPP", los cuales al parecer contenían enlaces inseguros o fraudulentos.

En este sentido, dado que, conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ser efectuado de acuerdo con su asignación, justificación y demás información brindada en el trámite de asignación correspondiente; y que los asignatarios de recursos de identificación deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a analizar si se configuran las causales de recuperación indicadas en el inicio de la 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 ha establecido que las causales eventualmente materializadas por **PTC** respecto del código corto **890300** 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:

**6.4.3.2.1.** 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 SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

**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".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, la obligación general a cargo de **PTC** presuntamente incumplida es la siguiente:

**"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.**

(...)

**6.1.1.6.2.3** Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización.

**Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.**

*En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos."*(NFT)

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, se tiene que de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), el código corto **890300** 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, dicha sociedad indicó que solicitaba la asignación dicho código en los siguientes términos:

*"890300 - Mensajes gratuitos para el usuario con **contenido de bienvenida a WOM, información de las características del plan adquirido.** También se notificará **el estado de transacciones posventa que solicite el cliente, como cambio de ciclo, cambio de plan, jerarquización, etc.**  
Envío de **mensajes de bienvenida luego de la activación del usuario pospago.**  
(...)"(NFT)*

**PTC** alega en sus pronunciamientos que el uso dado al código corto **890300** principalmente se centra en impulsar el desarrollo comercial de servicios de comunicación Application 2 Person (A2P), facilitando su implementación por parte de los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA).

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", "MOVISTAR" y "WHATSAPP" anuncian las alertas por la expiración de puntos, descuentos, activaciones de seguros, y que los mensajes contienen enlaces que, según lo expuesto por los quejosos, son fraudulentos.

Contrastando lo anterior con el propósito para el cual se asignó el código, se concluye que los mensajes objeto de queja no incluyen información relacionada con la bienvenida a WOM, ni mucho menos información sobre transacciones posventa solicitadas por clientes de este operador, como cambio de ciclo, modificación de plan o jerarquización, entre otros. En su lugar, los mensajes tienen un carácter promocional e informativo respecto a diferentes servicios ofrecidos por "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "MOVISTAR" y "WHATSAPP", lo cual evidentemente no guarda consonancia con el uso para el cual fue asignado el código **890300**.

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, como es el caso de los mensajes que suscitaron esta actuación.

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. 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.

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 **890300**, 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 **890300** fue asignado a **PTC**, quien afirma que el cliente que hace uso de este es TMOB. Adicionalmente, se tiene que los mensajes de texto objeto de quejas fueron supuestamente remitidos por "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "MOVISTAR" y "WHATSAPP".

No obstante, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "MOVISTAR" y "WHATSAPP" hayan autorizado a **PTC**, como asignatario del código corto, la remisión del contenido de los mensajes objeto de queja.

Por otra parte, sobre la prueba aportada por **PTC** en cuanto al soporte de la relación contractual con TMOB, por la cual se le permite la remisión de los mensajes de texto a través del código corto **890300**, 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 contractual entre el asignatario y TMOB.

A partir de lo mencionado y conforme a las pruebas que obran en el expediente, a la fecha, está probado lo siguiente: **(i)** A través del código corto **890300** asignado a **PTC** se remitieron mensajes de texto SMS cuyo contenido difiere del uso presupuestado por el mismo asignatario desde su Resolución de asignación, según el cual, dicho código sería empleado para enviar información por parte del mismo operador (PTC/WOM) a sus clientes; **(ii)** **PTC** no acreditó la existencia de la autorización por parte de "AVIANCA", "BANCOLOMBIA", "MOVISTAR" y "WHATSAPP" para la remisión de mensajes de texto objeto de denuncia del código corto **890300**; y **(iii)** **PTC** no explicó las razones por las cuales a través del código corto **890300** se remitieron mensajes de texto en nombre de los terceros ya mencionados.

De este modo, el asignatario del código corto **890300** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que los supuestos remitentes de los mensajes de texto en cuestión le 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.

### **3.3.3. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016**

Por último, se analizará si en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la sección 1 del capítulo 1 del título VI ibidem.

Para tal fin, es oportuno recordar que como se expuso al iniciar la actuación, la obligación presuntamente incumplida en este caso es la consistente en no ceder o transferir códigos cortos sin autorización previa y expresa del Administrador de los Recursos de Identificación.<sup>6</sup>

Lo anterior, por cuanto **PTC** indicó que "[...] Debido a que es TMOB quien funge como PCA y desarrolla su negocio a través de acuerdos comerciales, de los cuales PTC no hace parte, en esta oportunidad PTC no tiene conocimiento ni acceso a la información solicitada. [...]" .

Revisada la información que obra en el expediente administrativo, se observa que en este no reposa el contrato suscrito entre **PTC** y TMOB que permitiera esclarecer los términos en los cuales dichas empresas pactaron el uso del código corto **890300** por parte de TMOB. Por lo anterior, no se cuenta con información suficiente y contundente para determinar, sin asomo de duda, que **PTC** efectuó la cesión o transferencia del código corto objeto de la presente actuación a TMOB y, por tanto, en este caso concreto no es dable concluir que se dio el incumplimiento de la obligación general en cuestión, y la consecuente configuración de la causal de recuperación invocada.

En ese sentido, la recuperación del código corto **890300** se dará con fundamento en las dos causales analizadas en los acápites anteriores, no obstante, sobre lo alegado por **PTC** acerca de no contar con la información solicitada por la CRC acerca del uso del referido código, es importante recalcar que el asignatario de los códigos cortos –PCA o Integrador Tecnológico según corresponda– está obligado a garantizar el cumplimiento de las obligaciones generales a su cargo y los criterios de uso eficiente de ese recurso de identificación, así como a evitar estar inmerso en las causales de recuperación.

En este sentido, **PTC** como asignatario de recursos de identificación, además de proveer la plataforma a sus clientes para el envío de mensajes de texto, está obligada a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la asignación del recurso de identificación y a responder ante la CRC por el cumplimiento de dichas obligaciones.

#### **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.**

<sup>6</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Numeral 6.1.1.6.2.3.

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 **890300** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO.** Modificar el estado del código corto **890300** 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.**, 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

Elaborado por: Karen Méndez.  
Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente  
Radicado: 2025805151  
Trámite ID: 3323