



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **7787** DE 2025

*"Por la cual se recuperan dos (2) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a **ATNEA MOBILE 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

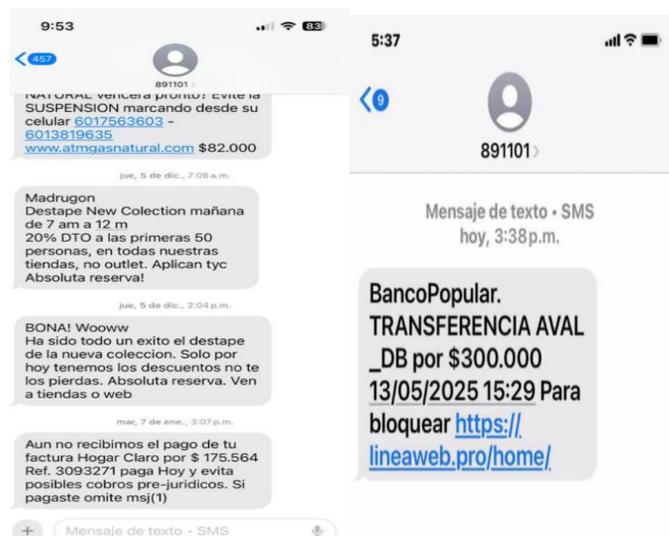
CONSIDERANDO

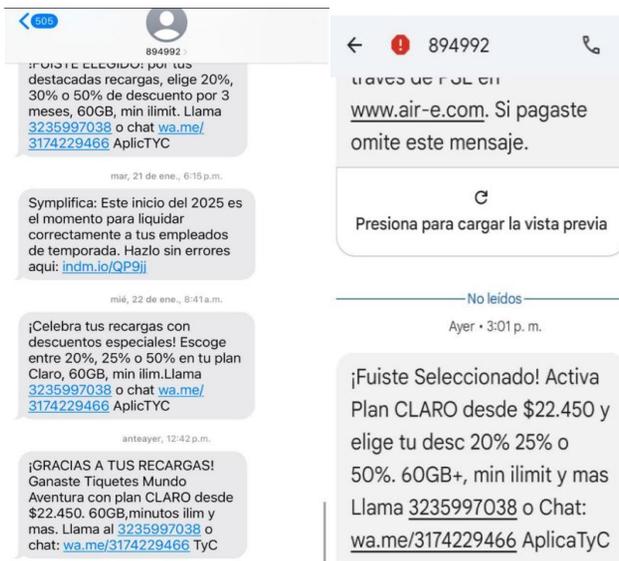
1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), bajo el número 2025801757 del 29 de enero de 2025, un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles reportó a la CRC el presunto uso indebido de los códigos cortos **891101** y **894992**.

Posteriormente, por medio de radicado 2025802770 del 11 de febrero de 2025, otro usuario reportó un posible uso indebido del código **894992**. Lo anterior, debido a que dichos usuarios afirman que han recibido mensajes de texto (SMS) con contenido presuntamente fraudulento desde estos códigos.

El contenido de los mensajes es el siguiente:





A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **891101** (entre otros códigos cortos) fue asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.**, en adelante **ATENEA**, mediante Resolución CRC 5856 del 21 de octubre 2019 para remitir "información de tipo comercial y financiera crecimiento en diferentes áreas y comerciales y financiera de nuestros clientes".¹

En cuanto al código corto **894992**, la Comisión verificó que este (entre otros códigos cortos) fue asignado a **ATENEA**, mediante la Resolución CRC 5584 del 31 de diciembre de 2018, para "permitir al usuario recibir información sin costo en su móvil, de productos y servicios que ha adquirido en Colombia."²

Por medio de la comunicación con radicado 2025503804 del 6 de febrero de 2025 la CRC requirió a la sociedad asignataria para que allegara la siguiente información:

1. Relación de clientes de ATENEA que están remitiendo mensajes de texto a través de los códigos cortos 891101 y 894992.
2. Información del cliente o clientes de ATENEA o remitente (s) 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 de los códigos cortos objeto de queja, en caso de que exista.
5. Copia de las reclamaciones realizadas por ATENEA a su cliente o clientes, como remitente (s) de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
6. Medidas adoptadas por ATENEA 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 los códigos cortos 891101 y 894992."

ATENEA atendió parcialmente el requerimiento de la CRC mediante comunicación con radicado 2025803042 del 13 de febrero de 2025, solicitando ampliación del plazo para remitir la información faltante.

La CRC, por medio de comunicación con radicado 2025803042 del 19 de febrero de 2025, otorgó un término de 10 días hábiles para remitir la información solicitada, sin que, a la fecha del vencimiento de dicho término, se remitiera pronunciamiento alguno por parte de **ATENEA** para los códigos **891101** y **894992**.

¹ Comunicación con radicado 2019715547. Descripción y justificación relacionadas por ATENEA en su solicitud de asignación del código corto 891101.

² Comunicación con radicado 2018737871. Descripción y justificación relacionadas por ATENEA en su solicitud de asignación del código corto 894992.

Posteriormente, mediante comunicación con radicado 2025805468 del 14 de marzo de 2025, el **BANCO POPULAR** informó a la CRC que algunos de sus clientes habían recibido mensajes de texto en nombre suyo desde el código **891101**, pese a que no autorizó la remisión de mensajes de texto en su nombre a través del referido código.

El contenido es el siguiente:

Por medio de la presente, BANCO POPULAR declara que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre ni el contenido reportado en los mismos a través del código corto falso **891101**. Hemos recibido múltiples quejas y reportes de nuestros clientes sobre mensajes fraudulentos que utilizan nuestra identidad a través de esos códigos cortos falsos para engañar a los destinatarios con enlaces fraudulentos a nuestro portal transaccional.

Adjuntamos a esta manifestación los soportes y pantallazos de las quejas recibidas, que evidencian el contenido indebido y no autorizado que ha sido enviado a nombre de nuestra entidad.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025508428 del 19 de marzo 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 los códigos cortos **891101** y **894992**, 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, se indicó que la obligación general a cargo de **ATENEA** 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)

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **ATENEA** mediante correo electrónico del 19 de marzo del 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 y acreditara a la CRC el uso que le está dando a los códigos cortos **891101** y **894992**, cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de las situaciones descritas en el inicio de la actuación, allegara copia de las autorizaciones expresas y por escrito otorgadas para el envío y el contenido de los mensajes objeto de las quejas radicadas con los números 2025801757 del 29 de enero de 2025, 2025802770 del 11 de febrero de 2025 y 2025805468 del 14 de marzo de 2025.

Dentro del término establecido, mediante comunicación con radicado 2025807552 del 10 de abril de 2025, **ATENEA**, se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ATENEA

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

En la respuesta emitida por el asignatario al requerimiento de información previo a la apertura de la actuación administrativa, respecto del requerimiento que consistía en la remisión de la autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas, se indicó para los códigos **891101** y **894992** que:

"[...] I Nos encontramos solicitando dicha información al cliente, así mismo estamos realizando todas las búsquedas respectivas en nuestro archivo de información por lo cual solicitamos muy respetuosamente se nos otorgue un de quince (15) días hábiles con la finalidad de remitir la información solicitada. [...]". (sic)

Respecto del uso que da a los códigos cortos objeto de la actuación, **ATENEA** indicó que:

*"[...] **891101**: Este código es utilizado principalmente para cobranza, a través de este código se encuentra vinculadas diferentes empresas del sector de cobranzas. **894992**: contenido de cobranza y promocional. [...]"*.

En cuanto a lo manifestado en respuesta al traslado del inicio de la actuación administrativa, **ATENEA** manifestó que los códigos cortos objeto de recuperación fueron asignados en su condición de PCA para su uso comercial, como proveedores de comunicaciones digitales, facilitando el uso de códigos cortos a través de sus plataformas, permitiendo a las empresas el envío de campañas de marketing, mensajes informativos y OTP (One-Time Password), así mismo aseguran que internamente, cuentan con estrictos protocolos de seguridad para garantizar la integridad de los envíos y prevenir fraudes mediante SMS.

En cuanto al uso de los códigos cortos, **ATENEA** indicó que *"se utilizan para el envío de contenido de cobranza y promocional. ATENEA MOBILE S.A.S. los proporciona a la sociedad INTERCOM SOLUCIONES SAS (NIT. 9010718244), que a su vez los entrega a A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAS. Esta última empresa tiene un contrato vigente para la prestación de servicios de recuperación de cartera con COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A. (NIT. 800.153.993-7)."*

ATENEA señaló que su intervención en el envío de mensajería a través de los códigos cortos es exclusivamente formal, pues proporcionan una plataforma que permite a sus clientes enviar contenido, sin participar en la redacción ni en el contenido de los mensajes de texto enviados. Además, manifestó que informan a los usuarios que su plataforma cuenta con sólidos sistemas de seguridad y prevención de fraude y spam, incluyendo una barrera de bloqueo automático de mensajes que se intenten enviar.

ATENEA adujo que, en cumplimiento de la normativa vigente, ha asumido con responsabilidad todas las obligaciones derivadas de su calidad de asignatario de códigos cortos en el territorio nacional. En este contexto, la empresa destacó lo siguiente:

1. Ha demostrado ante el Administrador de los Recursos de Identificación que los códigos han sido utilizados de manera adecuada y dentro del plazo establecido en la solicitud, garantizando además su aplicación específica conforme a lo indicado en la misma.
2. No ha transferido ni cedido, bajo ninguna modalidad, los recursos de identificación asignados.
3. Ha implementado las acciones necesarias para optimizar el uso de cada recurso de identificación, conforme a los criterios de eficiencia establecidos.
4. Ha suministrado información veraz, completa y oportuna al Administrador de los Recursos de Identificación, contribuyendo a una planificación y gestión eficiente de dichos recursos.
5. Se ha registrado en el SIUST y ha mantenido, así como continuará manteniendo, su información constantemente actualizada en dicho sistema o en cualquier otro que lo reemplace.
6. Ha asegurado la implementación de los códigos cortos dentro del plazo establecido, garantizando su operatividad en una red de telecomunicaciones.

Con fundamento en lo anterior, **ATENEA** reafirmó su compromiso con el cumplimiento normativo y la adecuada gestión de los recursos de identificación que le han sido asignados.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12³ del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13⁴ del mismo artículo, 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 2015⁵ 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 cumplimiento de las funciones descritas, y de lo dispuesto en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas 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 Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas 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 2024⁶, 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

³ 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-*".

⁴ 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*".

⁵ "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

⁶ "*Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC*".

identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Mediante las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron 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 USSD⁷ 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 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. Así mismo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden 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, es claro que, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga 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

De conformidad con lo expuesto, la presente actuación administrativa se inició con el fin de determinar si procede la recuperación de los códigos cortos **891101** y **894992**, a raíz de que usuarios denunciaron su presunto uso indebido y que el **BANCO POPULAR**, reportó que *"no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre ni el contenido reportado en los mismos a través del código corto falso 891101."*

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 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 determinó que las causales eventualmente materializadas por **ATENEA**, respecto de los códigos cortos **891101** y **894992**, son las 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.

Las causales en cuestión disponen expresamente:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá

⁷ 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.

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 **ATENEA**, 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 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

En este apartado 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 presente 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.⁸

Lo anterior, por cuanto en la comunicación 2025807552 de 10 de abril de 2025 **ATENEA** afirmó que los códigos cortos **891101** y **894992** asignados a su empresa, son habilitados a su cliente INTERCOM SOLUCIONES SAS, quien a su vez tiene un acuerdo comercial con A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAS antes ATM SOLUCIONES.

En este contexto, **ATENEA** aportó una certificación emitida por la representante legal de A TODO MOMENTO BPO, en la cual se acredita que dicha empresa cuenta con un contrato vigente con COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A, y que *"los mensajes enviados están autorizados dentro del marco legal con nuestro cliente CLARO."* Certificación en la cual no se indica de manera específica

⁸ 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.

el papel de la sociedad asignataria o las condiciones de uso de los códigos cortos objeto de recuperación y tampoco se especifica que los "Mensajes autorizados" fueren remitidos por medio de los códigos cortos **891101** y **894992**.

Adicionalmente en la comunicación precitada, **ATENEA** aportó constancia expedida por COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A, por la cual consta que A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUT prestó a COMCEL S.A. bienes y/o servicios: "*prestación de servicio de casas de cobranzas, recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional*" y "*contrato de administración y recobro de cartera a incapacidades de eps*".

Al respecto, se precisa que si bien **ATENEA** afirma que es su "cliente" quien hace uso de los códigos cortos a través de su plataforma, lo cierto es que, dicha afirmación no es soportada con los documentos presentados para lograr determinar el uso específico de los códigos cortos.

Sobre el particular, se evidencia que a través de los códigos cortos **891101** y **894992** se remite contenido en nombre de "CLARO" y "BANCO POPULAR", y que según lo afirma **ATENEA**, dichos mensajes son remitidos por A TODO MOMENTO BPO, sin embargo, el soporte documental presentado por la sociedad asignataria no permite establecer que las funciones propias derivadas de la asignación de códigos cortos se ejerzan por dicho "cliente".

Por lo anterior, los documentos aportados no permiten acreditar lo afirmado por **ATENEA**, ya que no es claro si la sociedad asignataria cedió o transfirió los códigos cortos **891101** y **894992** a INTERCOM SOLUCIONES S.A.S., ni que estos, a su vez, hayan sido puestos a disposición de la empresa A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S. Adicionalmente, tampoco se evidencia que las certificaciones aportadas tengan como finalidad demostrar el uso y la autorización para la remisión de SMS a través de los mencionados códigos, toda vez que estos no se encuentran referenciados en su contenido.

En los documentos aportados únicamente se puede constatar la existencia de una relación contractual entre A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S. y COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL (CLARO), sin que se precisen las condiciones de uso de los códigos cortos objeto de recuperación, ni se aclare el rol de **ATENEA** dentro de dicha relación, en su calidad de asignataria de los códigos cortos **891101** y **894992**.

Si bien la CRC no ha autorizado de manera previa y expresa, de oficio o a solicitud de parte, la cesión o transferencia de los códigos cortos **891101** y **894992**, con base en la información que reposa en el expediente administrativo, no se cuenta con pruebas concluyentes que permitan establecer que una empresa diferente a **ATENEA** actúe como asignataria de dichos recursos. Por tanto, no es posible concluir, en esta oportunidad, que **ATENEA** haya incumplido la obligación según la cual "*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 consecuencia, no es dable concluir que se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 para los códigos bajo análisis.

3.3.2. 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 **891101** (entre otros códigos cortos) fue asignado a **ATENEA** mediante Resolución CRC 5856 del 21 de octubre 2019 y que la solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por esa sociedad a través del radicado 2019715547 del 4 de septiembre de 2019 y del radicado 2019808359 del 11 de octubre

del mismo año, dicha sociedad indicó que solicitaba la asignación dicho código en los siguientes términos:

"891101: Este Código será usado para envíos de carácter promocional a usuarios que hallan

aceptado la recepción de dicha comunicación.

Modalidad: Gratuito para el usuario.

Integrador: TIGO, AVANTEL, CLARO, MOVISTAR, VIRGIN

Descripción: Servicio de contacto con el usuario para información de tipo comercial y financiera

Justificación: información de tipo comercial y financiera crecimiento en diferentes áreas y

comerciales y financiera de nuestros clientes." (sic)

En cuanto al código corto **894992**, la CRC constató que había sido asignado a **ATENEA** mediante Resolución CRC 5584 del 31 de diciembre de 2018 y que la solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por esa sociedad a través del radicado 2018737871 del 27 de diciembre de 2018, el cual contiene entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio que se iba a prestar. Expresamente en la solicitud se indicó:

"Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 894992

Integrador: ATENEA MOBILE S.A.S.

Descripción: Servicio sin costo para el usuario con contenido de información bancaria, seguridad, salud y de Información de productos adquiridos con diferentes Marcas.

Justificación: permitir al usuario recibir información sin costo en su móvil, de productos y

servicios que ha adquirido en Colombia."

ATENEA alegó en sus pronunciamientos que el uso dado a los códigos cortos es el siguiente: el código **891101**: *"Este código es utilizado principalmente para cobranza, a través de este código se encuentra vinculadas diferentes empresas del sector de cobranzas"* y el código **894992**: *"contenido de cobranza y promocional."*

De la prueba documental aportada con las quejas que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, se extrae que el usuario recibió un mensaje por el código corto **891101**, mediante el cual se le requiere para efectuar el pago de una factura.

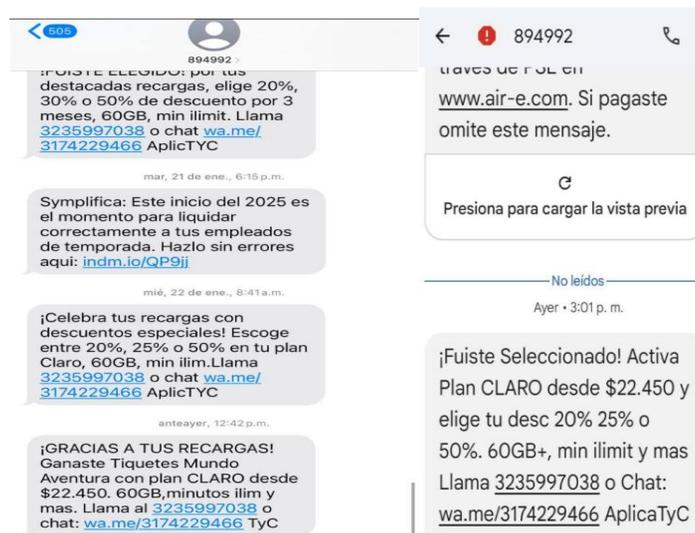


Al respecto, la CRC concluye que el contenido del mensaje de texto en cuestión guarda similitud con la descripción presentada por la sociedad asignataria al momento de solicitar la asignación del código corto, específicamente en lo relacionado con *el "servicio de contacto con el usuario para información de tipo comercial y financiera"*. Adicionalmente, el contenido del SMS objeto de análisis también se asemeja a la justificación proporcionada en dicha solicitud, la cual hacía referencia a la entrega de *"información de tipo comercial y financiera, así como al crecimiento en diferentes áreas comerciales y financieras de nuestros clientes."*

Ahora bien, el **BANCO POPULAR** acreditó que el contenido del SMS que se detalla a continuación no cuenta con autorización para su envío. No obstante, dicho mensaje comunica una transferencia bancaria, cuyo contenido resulta similar a la descripción y justificación presentadas por la sociedad asignataria al solicitar la asignación de este código corto.



En lo que respecta al código corto **894992**, la prueba documental aportada por los usuarios da cuenta de mensajes en los que se anuncian servicios mediante una oferta promocional que invita a acceder a un enlace que, según lo expuesto por los usuarios, es presuntamente fraudulento.



Con base en lo anteriormente expuesto y en el análisis del contenido de los mensajes objeto de queja, se puede concluir que estos guardan similitud o afinidad con la finalidad para la cual fueron asignados los códigos cortos, esto es, con propósitos comerciales, financieros y bancarios.

Así las cosas, luego de revisar las solicitudes de asignación presentada por **ATENEA** para ambos códigos, la asignación del código **891101** realizada mediante la Resolución CRC 5856 del 21 de octubre 2019, la asignación del código **894992** realizada mediante la Resolución CRC 5584 del 31 de diciembre de 2018 y la información suministrada por **ATENEA** en respuesta a la solicitud de información formulada en el marco de la presente actuación administrativa, la Comisión constató que no es posible evidenciar que dicha empresa esté dando un uso diferente, o no, a los códigos cortos que le fueron asignados.

En atención a lo anterior, no se encuentra fundamento para configurar la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 para ninguno de los códigos.

3.3.3. 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

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 o su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario de los códigos cortos correspondientes cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, según lo informado por **ATENEA**, los códigos cortos asignados a su empresa son habilitados a su cliente INTERCOM SOLUCIONES SAS, quien a su vez tiene un acuerdo comercial con A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAS, antes ATM SOLUCIONES, empresa que cuenta con un contrato vigente para la prestación de servicios de recuperación de cartera con COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A. (CLARO).

Ahora bien, de lo que reposa en el expediente, solo se encuentra acreditada, a través de certificaciones, la relación contractual existente entre A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAS y COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A. Dichas certificaciones no hacen referencia expresa a una autorización para la remisión de SMS mediante los códigos cortos objeto de recuperación, ni permiten identificar con claridad el rol que cumple la sociedad asignataria. Únicamente se deja constancia de la prestación de bienes y servicios.

Aunque la certificación emitida por A TODO MOMENTO BPO indica que *"El inconveniente del bloqueo del mensaje se da a partir de usar un link antiguo o no vigente, constituyéndose como SPAM, pero certifico que los mensajes enviados están autorizados dentro del marco legal con nuestro cliente CLARO"*, dicha afirmación no acredita que se esté haciendo referencia a alguno de los códigos cortos objeto de la actuación, y mucho menos acredita la autorización del contenido remitido por los SMS objeto de queja.

Además, es importante señalar que la prueba documental mencionada no acredita las autorizaciones necesarias para validar el consentimiento de los terceros que aparecen como remitentes de los mensajes de texto objeto de queja por parte de los usuarios.

De este modo, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que **CLARO** y el **BANCO POPULAR** hayan autorizado a **ATENEA**, en su calidad de asignataria del código corto, para la remisión del contenido de los mensajes objeto de queja.

Adicionalmente, en el expediente administrativo no obra soporte que acredite que el banco en cuestión haya autorizado a **ATENEA**, como asignataria del código corto **891101**, para el envío de mensajes a su nombre, ni respecto del contenido de los mensajes objeto de quejas.

Por el contrario, reposa en el expediente la comunicación suscrita por la Jefe de Ciberseguridad del **BANCO POPULAR**, en la que se manifiesta expresamente lo siguiente:

"BANCO POPULAR declara que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre ni el contenido reportado en los mismos a través del código corto falso 891101. Hemos recibido múltiples quejas y reportes de nuestros clientes sobre mensajes fraudulentos que utilizan nuestra identidad a través de esos códigos cortos falsos para engañar a los destinatarios con enlaces fraudulentos a nuestro portal transaccional."

De este modo, quedó probado en esta actuación que los mensajes objeto de queja fueron enviados sin autorización expresa y por escrito, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, En consecuencia, se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto de los códigos cortos 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 para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo usuarios de servicios de telecomunicaciones 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 de los códigos cortos que se recuperan, 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, **ATENEA MOBILE S.A.S., deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través de los códigos cortos recuperados y, por tanto, gestionar la desactivación de esos recursos 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 de los códigos cortos objeto de esta actuación una vez sean recuperados, so pena de que 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, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado de los recursos 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 mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **891101** y **894992** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado de los códigos cortos **891101** y **894992** 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.

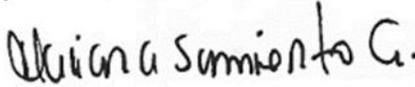
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

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 **ATENEA MOBILE 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 27 días del mes de mayo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025801757, 2025802770, 2025805468 y 2025807552

Trámite ID: 3342

Elaborado por: Karen Méndez Aguilera.

Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.