

RESOLUCIÓN No. **7814** DE 2025

*“Por la cual se recupera el código corto **87114**, asignado a **INTICO COLOMBIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD”*

**EL COORDINADOR ENCARGADO 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 por 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**

El 27 de marzo de 2025, mediante el radicado número 2025806382, el **CENTRO DE CONTACTO AL CIUDADANO DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, trasladó a la Comisión De Regulación De Comunicaciones, (en adelante, **CRC**), por ser de su competencia, una queja presentada por un usuario de servicios de telecomunicaciones. En la mencionada queja, el usuario reportó el posible uso indebido del código corto **87114** en los siguientes términos:

*“(…) Estoy recibiendo mensajes de textos fraudulentos de parte de un Código SMS asignado a ustedes (SIC) Resulta que supuestamente ofrecen a los usuarios de operados móviles falsos descuentos en la factura de servicio de Telefonica (SIC)”*

En aras de darle trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87114**, evidenciando que este fue solicitado por **INTICO COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante, **INTICO**), para *“Servicios y Contenidos de carácter únicamente de mercadeo o compra de bienes y Servicios, los cuales incluyen información comercial, compras, información de entrega del servicio, entre otros”*<sup>1</sup>, y que mediante la Resolución No. 6634 del 18 de mayo de 2022, el mencionado código corto fue asignado por la **CRC** a **INTICO**.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el radicado número 2025510382 del 4 de abril de 2025, la **CRC** le solicitó a **INTICO** la siguiente información asociada al código corto **87114**:

- “1. Relación de clientes de INTICO que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87114.*
- “2. Información del cliente de INTICO o remitente del mensaje de texto SMS relacionados en la queja que se anexa 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 la queja que se anexa.*
- “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 INTICO a su cliente o clientes, como remitente del mensaje de texto que dio lugar a la queja que se adjunta a esta comunicación.*

<sup>1</sup> Solicitud de asignación. Radicado número 2022704610.

6. Medidas adoptadas por INTICO una vez conoció la queja que se anexa 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 87114".

La información solicitada fue enviada por **INTICO** por medio del radicado número 2025807676 del 9 de abril de 2025 y del radicado número 2025807995 del 16 de abril de 2025.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **INTICO**, mediante el radicado de salida número 2025512990 del 30 de abril 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 **87114**. Lo anterior debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas 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<sup>2</sup>.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **INTICO** el 30 de abril de 2025 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **INTICO** que, dentro de los 15 días siguientes al recibimiento del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. También se le solicitó **(i)** informar el uso que le ha dado al código corto **87114**, **(ii)** allegar la autorización expresa y por escrito en nombre de quien remitió el mensaje objeto de queja, **(iii)** informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer la queja que dio origen a la presente actuación administrativa, y **(iv)** entregar un informe detallado de las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización del código corto **87114**.

Mediante el radicado de entrada número 2025811081 del 21 de mayo de 2025, **INTICO** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

## 2. PRONUNCIAMIENTO INTICO

En su pronunciamiento, **INTICO** manifestó que cumplía de forma estricta con los lineamientos de uso del código corto **87114** y que se comprometería a reforzar la responsabilidad de sus clientes en lo relacionado con la obtención del consentimiento requerido para el uso del mencionado código corto. Asimismo, y teniendo presente que de acuerdo con lo manifestado por **INTICO**, fue uno de sus clientes el que habría remitido el mensaje, **INTICO** allegó las comunicaciones que tuvo con este cliente sobre el caso concreto, los procedimientos con los que este cliente cuenta para el manejo de incidentes de tráfico no autorizado, el procedimiento de exclusión y gestión de números y un documento de compromiso institucional con el monitoreo activo y la protección de los clientes finales.

**INTICO** resaltó que su compromiso es cumplir con todos los parámetros y regulaciones aplicables en sus procedimientos para el manejo de incidentes, pues su política busca garantizar la seguridad y la eficiencia en el tratamiento de solicitudes y denuncias. En ese sentido, **INTICO** detalló su procedimiento de manejo de incidentes y manifestó haber excluido de sus plataformas el número del quejoso.

## 3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

### 3.1. COMPETENCIA

<sup>2</sup>Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración 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 (...) 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 contenido (...)"

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>3</sup>, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia<sup>4</sup>; **(ii)** la mencionada 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<sup>5</sup>; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos<sup>6</sup>.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente<sup>7</sup> y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes<sup>8</sup>. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024<sup>9</sup>, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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

<sup>4</sup> Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. "Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los 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."

<sup>5</sup> Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (...) "La administración del plan de numeración comprenderá 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 del mencionado plan".

<sup>6</sup> Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. "Naturaleza de la numeración. 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 Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

<sup>7</sup> Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas

<sup>8</sup> Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. "Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento 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".

<sup>9</sup> "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

Así las cosas, el Coordinador 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 alguna de las 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, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

### 3.2. 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, el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en 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, donde se fijaron 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 USSD<sup>10</sup> sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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. En el mismo sentido, 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 incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo o incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. de la misma resolución.

En conclusión y como se ha indicado previamente, es claro que en la regulación está establecido que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, es decir, 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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada para determinar si es procedente la recuperación del código corto **87114**. Lo anterior debido a que la **CRC** recibió una queja en la que se denunció el presunto uso indebido de este código. Según lo expuesto en la queja, desde el mencionado código corto le fue enviado al quejoso un mensaje de texto presuntamente fraudulento. Este mensaje de texto habría sido remitido en nombre de la empresa de telefonía móvil de la que el quejoso es usuario.

Así las cosas y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025512990 del 30 de abril de 2025, por medio del cual se dio inicio a la presente actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **INTICO** como asignatario del código corto **87114**, incurrió

<sup>10</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.

o no, en alguna de las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas 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<sup>11</sup>.

### **3.3.1. SOBRE 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**

El numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando estos "*presten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*". Así las cosas, para verificar si la mencionada causal de recuperación se configuró o no, la **CRC** procederá a revisar el uso para el que el código **87114** fue autorizado. Posteriormente analizará si el uso dado a este código por parte de **INTICO**, es acorde con el uso para el que fue autorizado.

Al revisar el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), se corroboró que el código corto **87114** fue asignado a **INTICO** por medio de la Resolución CRC 6635 del 18 de mayo de 2022. La asignación de este código fue realizada teniendo en cuenta la información contenida en solicitud de asignación presentada por **INTICO** a la **CRC**. En esta solicitud, **INTICO** indicó que este código sería utilizado para "*Servicios y Contenidos de carácter únicamente de mercadeo o compra de bienes y Servicios, los cuales incluyen información comercial, compras, información de entrega del servicio, entre otros*"<sup>12</sup>.

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el contenido del mensaje de texto que dio origen a la presente actuación administrativa es el siguiente:

*"Solo por hoy APROVECHA 50% de DCTO en tu Factura Linea 8897 Precio Final: 52.187COP (...)"* (SIC)

Contrastado el contenido del anterior mensaje de texto con la finalidad para la cual se asignó el código corto bajo análisis, puede considerarse dicho contenido como un mensaje de mercadeo, pues los descuentos son estrategias de mercadeo utilizadas por los comerciantes, adicionalmente este contenido también puede ser entendido como información comercial.

De este modo, el contenido del mensaje de texto encaja dentro de la descripción y justificación de uso del código corto indicadas por **INTICO** en el trámite de asignación, por lo tanto, la mencionada causal no se materializó en el caso objeto de estudio y no hay lugar a la recuperación del código corto **887114** en virtud de esta.

### **3.3.2 SOBRE 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**

El numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos "*se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido*".

Para verificar si la mencionada causal se configuró o no, la **CRC** procederá a constatar si el tercero en nombre de quien se envió el mensaje de texto objeto de la queja, había autorizado expresamente a **INTICO** o a algún cliente de **INTICO**, para enviar mensajes de texto en su nombre, desde el código **87114**.

Sobre este punto, es pertinente mencionar que a pesar de que en el mensaje de texto no aparece expresamente el nombre de un remitente, de acuerdo con la información que reposa en el expediente, el quejoso interpretó que el mensaje de texto había sido enviado en nombre de su operador móvil, a saber, **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC**, en adelante **MOVISTAR**, pues así lo manifestó en su queja refiriéndose a este como "Telefónica".

<sup>11</sup>Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "*Causales de recuperación de la numeración 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 (...) 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 contenido (...)*".

<sup>12</sup> Radicado número 2022704610.

### Imagen No. 1

De: GUSTAVO JOSE PEREZ ALZAMORA <gjpalzamora@gmail.com>  
Enviado: jueves, 27 de marzo de 2025 10:41 a. m.  
Para: info@intico.ai <info@intico.ai>; Mintic Responde <minticresponde@mintic.gov.co>  
Asunto: Reporte de mensajería fraudulentas

No suele recibir correo electrónico de gjpalzamora@gmail.com. [Por qué es esto importante](#)

Señores  
INTICO SAS  
Buenos días estoy recibiendo mensajes de textos fraudulentos de parte de un Código de SMS asignado a ustedes

Resulta que supuestamente ofrecen a los usuarios de operadores móviles falsos descuentos en la factura de servicio de Telefonica

Adjunto evidencias  
GUSTAVO JOSE PEREZ ALZAMORA  
Ingeniero Industrial.  
Móvil: 350 648 88 97

Fuente: Expediente<sup>13</sup>

A juicio de esta Comisión, es comprensible que el quejoso haya entendido que el mensaje de texto pudo haber sido enviado a nombre de Telefónica, puesto que el contenido del mensaje permite deducir que el mismo habría sido enviado por la empresa de telefonía móvil de la que es usuario, pues en principio sería la única que podría ofrecerle el 50% de descuento en su factura de servicios móviles.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que, con ocasión a la solicitud de información realizada por la **CRC**, **INTICO** allegó al expediente el listado de clientes que remiten mensajes de texto por medio del código corto **87114**<sup>14</sup>. Como se puede evidenciar, en este listado no figura ninguna empresa que preste servicios móviles de telecomunicaciones:

### Imagen No. 2

1. *Relación de clientes de INTICO que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87114.*

**R:** Tyba, UNDERARMOUR, SuporIntiCo, pliberal, Mentius, INTCOBRANZA, BELCORP, Inconexion, Oxxo, QBANO, domicity, CrediSimple, Forus, kolvoz, BCPPerJurBid, WCAR, FueraDS, GestionCobro, Javiano, prisma, LopezQuinter, DUGOTEX, ExcelCredif, EntLazos, FDSienda, PizzaMania, CCRJuridico, Agrocampo, agasistencia, Itmsas, IBR, MARCALI, Universidad, Ecob2way, mbsolutions, Soporte Intico, Colombo, GrupoCosBPO, Airtime.

Fuente: Expediente<sup>15</sup>

En la misma comunicación, **INTICO** le informó a la **CRC** que no contaba con autorización expresa y por escrito del remitente del contenido del mensaje de texto objeto de examen, es decir de la supuesta empresa de telefonía móvil que, por medio del mensaje de texto, le estaría ofreciendo una promoción al quejoso.

### Imagen No. 3

3. *Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje objeto de la queja que se anexa.*

**R:** A pesar de nuestros esfuerzos y la colaboración de Airtime, lamentamos informar que la Autorización expresa aún no ha sido obtenida. Tan pronto como la recibamos, será enviada de inmediato, ya sea por este hilo de comunicación o en nuestra próxima comunicación.

Fuente: Expediente<sup>16</sup>

<sup>13</sup> Rad. No. 2025806382

<sup>14</sup> Rad. No. 2025807676

<sup>15</sup> Ibidem

<sup>16</sup> Ibidem

Sumado a lo anterior, y de acuerdo con lo manifestado por **INTICO**, tampoco existe una relación contractual por medio de la cual, el supuesto remitente del mensaje de texto hubiera contratado a **INTICO** o a alguno de sus clientes para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87114**.

#### Imagen No. 4

4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.

R: No aplica

Fuente: Expediente<sup>17</sup>

Ahora bien, **INTICO** manifestó que el mensaje de texto objeto de examen fue enviado por su cliente **AIRTIME TECH GLOBAL LLC** (en adelante, **AIRTIME**). Como prueba, **INTICO** allegó diferentes comunicaciones que le envió a **AIRTIME** relacionadas con el mensaje de texto que dio origen a la presente actuación administrativa y también allegó la respuesta de **AIRTIME**. Sin embargo, una vez revisada la respuesta de **AIRTIME** a **INTICO**, se puede concluir que la misma no tiene ningún tipo de relación con el mensaje de texto objeto de análisis.

#### Imagen No. 6

DocuSign Envelope ID: 916B9743-F6C6-4B02-9C4F-0A7C9C6C2517



**AIRTIME**  
TECH GLOBAL

Airtime Tech Global LLC

Estimado Sres Intico

Reciban un cordial saludo.

En nombre de Airtime Technologies Chile SpA, me dirijo a ustedes en respuesta a su comunicación de fecha 8 de abril de 2025, referente a una situación de tráfico no deseado, ilícito o ilegal, generado a través de nuestra conexión SMPP con su empresa para la provisión del servicio de mensajería, conforme al contrato firmado el 27 de enero de 2021.

Primero, queremos asegurarles que en Airtime Tech Global tomamos este asunto con la mayor seriedad y estamos comprometidos en mantener la seguridad y conformidad de todas nuestras comunicaciones, así como en cumplir estrictamente con los estándares legales y contractuales establecidos.

En segundo lugar, en base al incidente reportado y tomando en cuenta el número afectado +57 3124770486, con el contenido:

"Solo por hoy APROVECHA 50% de Dcto en tu Fctura Linea0486 Precio Final: 21.826COP. Consúltala en: <https://t.co/ytGZTysF12> Aplican T&C",  
fecha: 27-03-2025 @ 11:55:41

Hemos procedido a bloquear al cliente que realizó el envío de dicho mensaje.

Fuente: Expediente<sup>18</sup>

Como se puede evidenciar, el documento allegado por **INTICO**, hace referencia a un mensaje de texto que no guarda ninguna relación con la presente actuación administrativa.

Adicionalmente, **INTICO** también allegó una serie de documentos relacionados con los compromisos de su cliente **AIRTIME** en relación con el monitoreo de las campañas enviadas por SMS, el procedimiento de exclusión y bloqueo de números, el procedimiento de incidentes, entre otros.

En relación con lo anterior, es fundamental tener presente que es el asignatario de los códigos cortos el que está obligado a garantizar tanto el cumplimiento de las obligaciones como de los criterios de uso eficiente de ese recurso de identificación establecidas en la regulación. En ese sentido, es quien debe realizar todos los esfuerzos para evitar estar inmerso en alguna de las causales de recuperación.

<sup>17</sup> Ibidem

<sup>18</sup> Rad. No. 2025811081

De este modo, corresponde a **INTICO** garantizar que a través del código que le fue asignado, no se envíen mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y escrita. En ese sentido e independientemente de que **INTICO** o sus clientes cuenten con políticas para prevenir este tipo de situaciones, y que hayan activado todos los protocolos de seguridad una vez tuvieron conocimiento sobre el mensaje de texto objeto de la queja, **INTICO** no demostró **(i)** cumplir con sus obligaciones como asignatario y **(ii)** contar con la autorización del tercero en nombre del cual se realizó el envío del mensaje de texto objeto de revisión.

Resulta importante aclarar que la adopción de dichas acciones de seguridad y prevención de fraudes debe darse en virtud de lo establecido en el artículo 2.1.10.7.<sup>19</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin embargo, su cumplimiento no exonera al asignatario de la recuperación del recurso de identificación cuando la CRC constate el incumplimiento de una de las obligaciones a su cargo, o la configuración de una de las causales de recuperación.

Así las cosas y como ha quedado expuesto a lo largo de este acto administrativo, la **CRC** 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, toda vez que **INTICO** no demostró haber cumplido con sus obligaciones como asignatario del código corto, y tampoco demostró contar con la autorización expresa y escrita de la empresa en nombre de la cual remitieron el mensaje de texto objeto de la queja.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, la **CRC** ordena la recuperación del código corto número **87114**.

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, (en adelante, **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de 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. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la Ley 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 un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de 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** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

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

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de

<sup>19</sup> "ARTÍCULO 2.1.10.7. PREVENCIÓN DE FRAUDES. Los operadores tienen la obligación de hacer uso de herramientas tecnológicas adecuadas para prevenir que se cometan fraudes al interior de sus redes y debe hacer controles periódicos respecto a la efectividad de estos mecanismos.

Cuando el usuario presente una PQR (petición, queja/reclamo o recurso) que pueda tener relación con un presunto fraude, el operador debe investigar sus causas; y en caso de que determine la no existencia de un fraude, le debe demostrar al usuario las razones por las cuales no procede su PQR (petición, queja/ reclamo o recurso). Sin embargo, si se demuestra que el usuario actuó diligentemente en el uso del servicio contratado, no habrá lugar al cobro de los consumos objeto de reclamación."

tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** (en adelante, **MINTIC**), por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009. En igual sentido, se advierte que el mensaje que originó esta actuación administrativa no contiene el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones, conforme lo exige el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por lo anterior, se remite la presente resolución y su respectivo expediente al referido Ministerio, para lo de su competencia.

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 del recurso de identificación objeto de recuperación, 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, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **87114** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **INTICO COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO.** Modificar el estado del código corto **87114** 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, a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

**ARTÍCULO 3.** Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **INTICO 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, advirtiéndole 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 16 días del mes de junio de 2025.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**ANDRÉS JULIÁN FARIÁS FORERO**

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Radicado: 2025806382.

Trámite ID: 3358

Elaborado por: María José Montejo Pino.

Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.