

RESOLUCIÓN No. **7820** DE 2025

*"Por la cual se archiva una actuación administrativa iniciada respecto de **INTICO COLOMBIA S.A.S.**, para la eventual recuperación de un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

**EL COORDINADOR (E) 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 2025805097 de 11 de marzo de 2025, un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles reportó un presunto uso indebido del código corto **87116**. Según lo expuesto en la queja, el usuario recibió mensajes presuntamente fraudulentos desde dicho código.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **87116**, (entre otros códigos cortos) fue asignado a **INTICO COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **INTICO**, mediante Resolución CRC 6634 del 18 de mayo de 2022 para el "*Envío de SMS sin costos para el usuario de Servicios y Contenidos de carácter Únicamente financieros, los cuales incluyen transacciones, movimientos, información financiera, cobros e información de carácter privado o semiprivado* Justificación: *Envío de SMS sin costos para el usuario de Servicios y Contenidos de carácter únicamente financieros, los cuales incluyen transacciones, movimientos, información financiera, cobros e información de carácter privado o semiprivado [...]" (SIC)*".¹

Por medio de comunicación con radicado 2025508420 del 18 de marzo de 2025, la CRC solicitó a la sociedad asignataria para que allegara la siguiente información:

- [...]1. Relación de clientes de INTICO que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87116.
2. Información del cliente de INTICO o remitente del mensaje de texto SMS relacionado 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 del mensaje 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.
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

¹ Comunicación con radicado 2022704610 del 5 de abril de 2022. Justificación relacionada por INTICO COLOMBIA en su solicitud de asignación del código corto 87116.

aportar. 8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 87116.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025511285, de 14 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 **87116**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1., 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Mediante comunicación con radicado 2025808866 de 28 de abril de 2025, **INTICO** se pronunció sobre el requerimiento realizado por la CRC mediante comunicación 2025508420 del 18 de marzo de 2025, así, como sobre el inicio de la actuación administrativa.

2. PRONUNCIAMIENTO DE INTICO

Por medio de la respuesta remitida por **INTICO** al requerimiento de información de 18 de marzo de 2025 y al inicio de la presente actuación administrativa, dicha sociedad manifestó que Abogados Cosmopolitan BPO es la empresa que hace uso del código corto **87116** para el desarrollo de su negocio.

Indicó que, como consecuencia del inicio de esta actuación, solicitó a su cliente la remisión de la autorización expresa para el envío de mensajes de texto (SMS) por medio del código corto **87116**, y que Abogados Cosmopolitan BPO dio respuesta a dicha solicitud el 28 de abril de 2025, en la que expone la autorización solicitada.

Con fundamento en lo anterior, **INTICO** adujo que el código corto en cuestión está siendo utilizado de manera adecuada y eficiente y que se encuentra acreditada la autorización del tercero, en este caso Abogados Cosmopolitan BPO, para el envío de mensajes en su nombre a través de ese recurso de identificación.

Sobre las medidas antifraude adoptas con ocasión de la queja que dio lugar al inicio de esta actuación, **INTICO** indicó que se realizó bloqueo preventivo del cliente que estaba enviando dicha comunicación al destino informado y confirmó que se ha procedido a incluir el número telefónico asociado al caso recibido en la lista de exclusiones designada. Así mismo, señaló que esta acción garantizará que dicho número no sea contactado nuevamente por el cliente Abogados Cosmopolitan BPO en futuras campañas o iniciativas, cumpliendo así con las políticas internas y las preferencias manifestadas. La adición se ha realizado de manera inmediata para evitar posibles inconvenientes.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12² del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13³ 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 2015⁴ 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 o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los

² 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-*".

³ 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*".

⁴ "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

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 2024⁵, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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

3.2 SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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

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 USSD⁶ 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

⁵ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

⁶ 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.

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 otorgan 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 LA CAUSAL 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 del código corto **87116**, a raíz de una queja en la que se denunció su presunto uso indebido. Según lo expuesto en la queja, el usuario que la presentó recibió mensajes presuntamente fraudulentos desde dicho código corto.

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. De igual manera, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las 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.

Ahora bien, 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 **INTICO**, respecto del código corto **87116**, son las dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.2 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 recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecida 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.

[...]

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

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

(...)

6.1.1.6.2.5 Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.

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

A continuación, se analizará si se configura la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta causal, en consonancia con lo establecido en el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6.2, obliga a los asignatarios a facilitar información veraz, completa y oportuna al Administrador de los Recursos de Identificación, con el fin de permitir una adecuada planificación y gestión de dichos recursos.

En consecuencia, para verificar la configuración de esta causal, es necesario establecer, si el asignatario del código corto suministró a la CRC información veraz, completa y oportuna respecto del uso de este.

En este orden de ideas, frente al caso que nos ocupa, es necesario señalar que, al momento del inicio de actuación administrativa se invocó la presente causal debido a la negativa del asignatario para dar respuesta al requerimiento de información solicitado por la CRC mediante el radicado de salida No. 2025508420. Sin embargo, mediante comunicación radicada con número 2025808866, **INTICO** informó que, por un inconveniente técnico, no logró atender oportunamente dicho requerimiento y, en consecuencia, en la misma comunicación dio respuesta al requerimiento y presentó sus consideraciones sobre el inicio de la actuación administrativa.

Como se advierte, **INTICO** no respondió de manera oportuna el requerimiento realizado por esta Entidad; sin embargo, en el curso de la actuación corrigió su conducta, permitiéndole de tal forma a la CRC acceder a la información que requería para analizar la queja radica bajo el número 2025805097 de 11 de marzo de 2025, razón por la cual, esta Comisión se abstendrá de declarar configurada 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.

Sin perjuicio de lo anterior, se insta a **INTICO COLOMBIA S.A.S.** a dar cumplimiento a sus obligaciones generales como asignatario de recursos de identificación, en particular, a brindar respuesta veraz, completa y oportuna a los requerimientos que le realice la CRC.

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

En este acápite se analizará si se configura 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" la cual permite la recuperación de los códigos cortos cuando estos presenten un uso distinto al autorizado al momento de su asignación.

Para verificar la configuración de esta causal, es necesario establecer si el uso actual del código se ajusta a la finalidad para la cual fue originalmente asignado.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **87116**, fue asignado a **INTICO** mediante la Resolución CRC 6634 de 18 de mayo de 2022. La solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por esa sociedad por medio del radicado 2022704610 de 5 de abril de 2022, el cual contiene entre otras cosas, la descripción y justificación del servicio a prestar. **INTICO**, indicó en su solicitud inicial el siguiente uso del código corto en mención:

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 87116

Integrador: INTICO COLOMBIA SAS

Descripción: Envío de SMS sin costos para el usuario de Servicios y Contenidos de carácter Únicamente financieros, los cuales incluyen transacciones, movimientos, información financiera, cobros e información de carácter privado o semiprivado

Justificación: Envío de SMS sin costos para el usuario de Servicios y Contenidos de carácter únicamente financieros, los cuales incluyen transacciones, movimientos, información financiera, cobros e información de carácter privado o semiprivado [...]” (SIC)

En la respuesta al inicio de la actuación, **INTICO** manifestó que el código corto en mención es utilizado para la gestión de cobranza por la empresa “Abogados Cosmopolitan BPO S.A.S.”. Asimismo, se advierte que el mensaje de texto objeto de la queja contiene información relacionada con las gestiones de cobro adelantadas por dicha compañía, en el marco de su objeto social.

Así mismo, **INTICO** aportó comunicación del 28 de abril de 2025 remitida por Abogados Cosmopolitan BPO S.A.S.:

Le informamos que al solicitar la documentación que respalda la obligación que viene cobrando ABOGADOS COSMOPOLITAN BPO se nos informa que la perfección del negocio jurídico que viene cobrando se lleva a cabo por medio fotografía del documento de quien adquiere el producto y la entrega de una pre-factura a quien lo adquiere.
Del mismo modo se eliminó de nuestras bases de datos la información correspondiente a la señora MARIA DE LAS MERCEDES SOTO ANGULA

De acuerdo con lo anterior, es posible concluir que el asignatario del código corto **87116** cumplió con la carga de acreditar, de manera debida, que dicho código está siendo utilizado conforme al propósito para el cual le fue asignado, y que la queja que dio origen a la presente actuación fue debidamente atendida y resuelta.

Con fundamento en ello, en el caso que nos ocupa no se configuró la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, se accederá a la petición de **INTICO** y se procederá archivar la actuación administrativa.

Sin perjuicio de lo anterior, se insta a **INTICO COLOMBIA S.A.S.** a hacer uso eficiente de los recursos de identificación asignados, para cual deberá cumplir lo dispuesto en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Archivar la actuación administrativa para la recuperación del código corto **87116**, asignado a **INTICO COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. 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, 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 19 días del mes de junio de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRÉS JULIÁN FARÍAS FORERO

Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Elaborado por: Angie Paola Castaño Naranjo
Revisado por: Miguel Rojas