

RESOLUCIÓN No. **7918** DE 2025

*"Por la cual se recupera el código corto **87553**, asignado a **INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

**LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES
CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE
COMUNICACIONES**

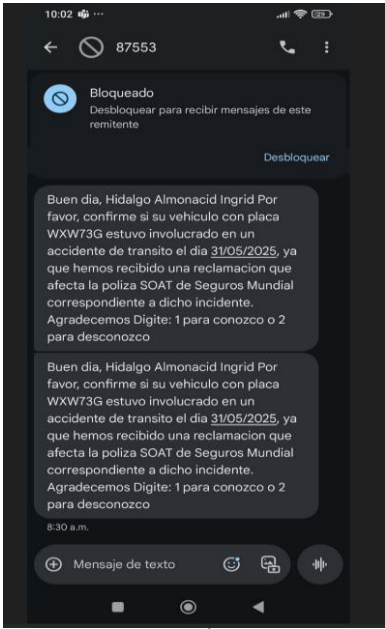
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 9 de junio de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió una comunicación radicada bajo el número 2025812642, mediante la cual una usuaria de servicios de telecomunicaciones móviles informó un presunto uso indebido del código corto 87553. La usuaria manifestó que desde dicho código corto recibió un mensaje presuntamente fraudulento pues se estaba haciendo un uso no autorizado de sus datos personales y de los datos de su vehículo. Al respecto, la usuaria aportó como prueba, la siguiente captura de pantalla:

Imagen No. 1



En aras de dar trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87553**, evidenciando que por medio de la Resolución CRC 4816 del 4 de noviembre de 2015 el mencionado código corto fue asignado por la **CRC** a **INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.S.**, (en adelante, **INALAMBRIA**).

¹ Rad. 2025812642.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el radicado número 2025517628 del 11 de junio de 2025, la **CRC** le solicitó a **INALAMBRIA** la siguiente información asociada al código corto **87553**:

- 1. *Relación de clientes de **INALAMBRIA** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87553.*
- 2. *Información de los clientes de **INALAMBRIA** o remitente de los mensajes 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 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 **INALAMBRIA** 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 **INALAMBRIA** 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 891210."*

INALAMBRIA dio respuesta a la **CRC** por medio del radicado 2025813832 del 20 de junio de 2025 y del radicado 2025814131 del 25 de junio de 2025. Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **INALAMBRIA**, mediante el radicado de salida 2025521248 del 11 de julio 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 **87553**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016².

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **INALAMBRIA** el 11 de julio de 2025 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **INALAMBRIA** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas.

También se le solicitó: **(i)** acreditar que, como asignataria del código corto **87553**, contaba con la autorización expresa por parte de la sociedad **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el mencionado código, **(ii)** acreditar que la quejosa había otorgado autorización expresa a **INALAMBRIA** o a su cliente **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.** para la recepción de mensajes de texto, **(iii)** informar sobre 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 **87553**.

Mediante el radicado de entrada número 2025815872 del 16 de julio de 2025, **INALAMBRIA** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE INALAMBRIA

INALAMBRIA manifestó ser una compañía colombiana, registrada ante la **CRC** como integrador tecnológico y proveedor de contenidos y aplicaciones, especializada en soluciones de mensajería

²Resolución 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: 6.4.3.2.8. 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. 6.4.3.2.9. Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario (...)".

corporativa a través del canal SMS. Indicó que dentro de sus clientes se encuentran personas naturales y jurídicas y que todos deben cumplir con un contrato en el que se establece que es una obligación contar con autorización previa del usuario final para el envío de mensajes de texto.

Indicó que el mensaje de texto que había originado el inicio a la actuación administrativa había sido enviado por su cliente **COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**, (en adelante, **SEGUROS MUNDIAL**) en ejercicio de su estrategia de comunicaciones con sus consumidores financieros. Resaltó que **SEGUROS MUNDIAL** le había informado que había suscrito con la quejosa una póliza de SOAT, la cual se encontraba vigente desde "el 11 de enero del año 2050, hasta el 10 de enero del año 2026", y que, con ocasión a la existencia de esta póliza, la quejosa había autorizado expresamente a **SEGUROS MUNDIAL** para notificar por medio de mensajes de texto el uso de la póliza y la ocurrencia del siniestro. Por último, resaltó que la evidencia de lo anterior había sido enviada a esta Comisión el 25 de junio de 2025 como parte de la respuesta al radicado 2025812642.

Asimismo, **INALAMBRIA** manifestó que contaba con una estrategia proactiva de prevención de fraude de la cual se destaca el análisis en tiempo real al contenido, la validación de los clientes, la cooperación interinstitucional con otros agentes del sistema de ciberseguridad y la realización de reportes a autoridades con generación de alertas automáticas a la Fiscalía y a la Policía Cibernética.

En cuanto a su actuar, resaltó que había demostrado diligencia y buena fe en la administración del código corto **87553**, pues desde que inicia una relación contractual con sus clientes, les exige el cumplimiento de la normatividad relacionada con el envío de mensajes de texto, especialmente la asociada con "la autorización del destinatario y el contenido del mensaje", y que frente a la situación objeto de examen, solicitó a **SEGUROS MUNDIAL** los soportes correspondientes con los cuales pudo evidenciar la legalidad del envío y del contenido del mensaje de texto con base en el cual se dio inicio a la actuación administrativa, por lo tanto decidió que dentro de su plataforma se podría mantener activa la cuenta de **SEGUROS MUNDIAL**.

Finalmente argumentó que se debía tener en cuenta que el derecho administrativo sancionador no se le podía aplicar la sanción más gravosa (la recuperación del código corto **87553**), sin que ni siquiera fuera demostrado el dolo o la culpa directa de su parte, debido a que, la responsabilidad objetiva se encontraba expresamente prohibida en el ordenamiento jurídico colombiano. También argumentó que de acuerdo con el artículo 29 de la Constitución política, se debe garantizar el debido proceso en toda actuación administrativa, y que el mismo fue desarrollado en el artículo 47 del Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), "toda sanción debe estar debidamente motivada y fundada en hechos probados que demuestren una conducta dolosa o culposa".

Para complementar lo anterior, la sociedad asignataria hizo alusión a la Sentencia C-599 de 2019 en la que se estableció que la aplicación de sanciones administrativas debe realizarse bajo el respeto de las garantías procesales similares a las del derecho penal, incluyendo el principio de culpabilidad. En ese sentido, aplicarle a **INALAMBRIA** la sanción más gravosa (la recuperación del código corto), sería una sanción desproporcionada y contraria a derecho.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009³, 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-.

³ 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".

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 competencia⁴; **(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 este⁵; **(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 ellos⁶.

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 ineficiente⁷ 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 Relacionamiento con Agentes⁸. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁹, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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 conforme a lo dispuesto en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, establece el marco regulatorio

⁴ 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."

⁵ 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".

⁶ 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".

⁷ 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

⁸ 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 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".

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

aplicable a los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución, garantizando que estos se desarrollen de manera 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 USSD¹⁰ 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 los 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 **87553**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió una queja por medio de la que se denunció el presunto uso indebido de este código. Según lo expuesto en la queja, desde el mencionado código corto fueron enviados mensajes de texto presuntamente fraudulentos, en los que se habrían utilizado de forma indebida datos personales y que además habrían sido remitidos en nombre de **SEGUROS MUNDIAL**.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2025815872 del 11 de julio de 2025, por medio del cual se inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **INALAMBRIA** como asignataria del código corto **87553**, incurrió o no, en las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹¹.

3.3.1. 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

¹⁰ 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.

¹¹ 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: 6.4.3.2.8. 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. 6.4.3.2.9. Cuando a través de códigos cortos se envíen mensajes a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario (...).*”.

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*".

De acuerdo con la información contenida en los mensajes de texto que dieron origen a la presente actuación administrativa, el remitente de estos habría sido **SEGUROS MUNDIAL**. Por lo tanto, para verificar si la mencionada causal se configuró o no, la **CRC** procederá a constatar si **SEGUROS MUNDIAL**, había autorizado expresamente a **INALAMBRIA** o a alguno de sus clientes, a enviar mensajes de texto en su nombre desde el código corto **87553**.

Por medio del radicado 2025517628 del 11 de junio de 2025, la **CRC** realizó un requerimiento de información a **INALAMBRIA**. En este requerimiento, fue solicitada la "*Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje objeto de la queja que se anexa*". **INALAMBRIA** dio respuesta al mencionado requerimiento de información, por medio del radicado 2025813832 del 20 de junio de 202. Así las cosas, **INALAMBRIA** le informó a la **CRC** que los mensajes de texto que dieron origen a la actuación administrativa habían sido enviados por su cliente **SEGUROS MUNDIAL**. Sin embargo, frente a la solicitud relacionada con la autorización expresa y por escrito de quien o quienes hubieran remitido el mensaje, **INALAMBRIA** no envió la información solicitada, y por el contrario manifestó lo siguiente:

*"De conformidad con nuestro contrato y la normatividad vigente se debe contar con la autorización para el envío de los mensajes de texto a usuarios que lo hayan autorizado, por tal razón, procedimos a requerir a COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS y estamos en espera de la evidencia; una vez contemos con la mencionada información procedemos a remitirla a la comisión"*¹².

Asimismo, en el mencionado requerimiento de información, esta Comisión también le solicitó a **INALAMBRIA** el envío del acuerdo contractual por medio del que se autorizó el envío de mensajes de texto a través del código corto **87553**. En lo relacionado con este punto, la mencionada sociedad envió tres imágenes. En estas imágenes se pueden evidenciar los datos de **INALAMBRIA** y los datos de **SEGUROS MUNDIAL**, una cláusula denominada obligaciones del suscriptor, y la firma del representante legal de **INALAMBRIA** y de **SEGUROS MUNDIAL**. Si bien, a partir de estas imágenes se podría deducir la existencia de una relación contractual entre **INALAMBRIA** y **SEGUROS MUNDIAL**, el contenido de estas no deja claro cuál es el objeto del contrato y si con ocasión al mismo **INALAMBRIA** puede realizar el envío de mensajes de texto en nombre de **SEGUROS MUNDIAL** desde el código corto **87553**.

Teniendo en cuenta que la información enviada por **INALAMBRIA** no fue la requerida y tampoco fue suficiente para demostrar que el mensaje de texto que inició la actuación administrativa fue enviado con autorización de **SEGUROS MUNDIAL**, por medio del radicado en el que esta Comisión dio inicio a la actuación administrativa, también le informó a **INALAMBRIA** que los requerimientos establecidos en los numerales 3¹³ y 4¹⁴ del radicado 2025517628 del 11 de junio de 2025, no estaban relacionados con el destinatario del mensaje de texto, sino que están relacionados con el remitente, es decir estaban relacionados con **SEGUROS MUNDIAL**.

A pesar de lo anterior, por medio del radicado 2025815872, **INALAMBRIA** se pronunció sobre el inicio de la actuación administrativa para la recuperación del código corto **87553**, pero no allegó ningún documento en el que se evidencie la autorización expresa y escrita de **SEGUROS MUNDIAL** para realizar el envío de mensajes en su nombre desde el código corto **87553** y tampoco allegó el contrato suscrito con **SEGUROS MUNDIAL** por medio del cual se pueda demostrar que a partir de esa relación contractual son realizados los envíos de los mensajes de texto desde el código **87553** en nombre de **SEGUROS MUNDIAL**.

Así las cosas y debido a que hasta el momento **INALAMBRIA** no ha demostrado que cuenta con la autorización para realizar el envío de mensajes de texto desde el código corto **87553** en nombre de **SEGUROS MUNDIAL**, a juicio de esta Comisión, 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, por lo que se ordenará la recuperación del código corto en cuestión.

¹² Rad. 2025813832.

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

¹⁴ "Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista".

3.3.2. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.9 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.9. 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 a usuarios inscritos en el RNE cuyo envío no haya sido autorizado expresamente por el usuario*".

Bajo este contexto, de acuerdo con la información allegada por **INALAMBRIA**, el 11 de enero de 2025 la quejosa adquirió una póliza de SOAT la cual está vigente hasta el 10 de enero de 2026. No obstante, y una vez revisado el Registro de Números Excluidos (RNE), esta Comisión pudo evidenciar que la quejosa se encuentra inscrita en este registro desde el 24 de febrero de 2025. Así las cosas, es importante tener presente que el artículo 2.1.18.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente:

"Artículo 2.1.18.1. Acceso al registro de números excluidos. Toda persona que no desee ser contactada mediante mensajes publicitarios o comerciales enviados a través de SMS, aplicaciones o web o correo electrónico, ni mediante llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, podrá inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE), el cual es administrado por la CRC. Quienes se inscriban en el RNE podrán solicitar, en cualquier momento y de forma gratuita, que su inscripción sea eliminada del registro. La inscripción o eliminación al registro se hará efectiva a partir del día hábil siguiente.

*La inscripción en el RNE no se referirá a los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre la confirmación oportuna de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, **enviar información solicitada por el consumidor** o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas".* (Negrilla por fuera del texto)

Teniendo en cuenta lo anterior, si la quejosa solicitó a **SEGUROS MUNDIAL** recibir información relacionada con la póliza que adquirió, a pesar de que se haya registrado en el RNE, la regulación permite que siga recibiendo mensajes de texto por parte de **SEGUROS MUNDIAL**, precisamente porque solicitó el envío de esa información.

Una vez revisada la información del expediente, esta Comisión pudo evidenciar que efectivamente la quejosa cuenta con una póliza de SOAT para moto expedida por **SEGUROS MUNDIAL**. Sin embargo, y a pesar de que **INALAMBRIA** manifestó que la quejosa "al contratar el servicio de seguro, en el mismo documento autorizó espesamente a Seguros Mundial para notificar a través de mensajes de SMS el uso de la póliza y confirmar la ocurrencia del siniestro", en el expediente no reposa ningún soporte o evidencia que lo demuestre.

Finalmente, es importante mencionar que **INALAMBRIA** allegó un correo electrónico en el que parecería que **SEGUROS MUNDIAL** se puso en contacto con la quejosa, sin embargo, aparte de que el mismo parece ser un correo interno de **SEGUROS MUNDIAL**, al revisar el destinatario del correo, se puede evidenciar que el mismo fue enviado a "Mile Castaño" y no a la quejosa.

Debido a que **INALAMBRIA** no demostró que la quejosa autorizó a **SEGUROS MUNDIAL** para realizar el envío de mensajes de texto relacionados con la póliza que adquirió, para esta Comisión queda claro que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.9 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto en cuestión.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la **CRC** ordenará la recuperación del código corto **87553**.

3.4. SOBRE LOS ARGUMENTOS ADICIONALES PRESENTADOS POR INALAMBRIA

Como fue indicado en el capítulo 2 de la presente Resolución, **INALAMBRIA** argumentó que como asignatario del código corto **87553** se había comportado de forma diligente y de buena fe, que le exige a sus clientes el cumplimiento de la normatividad relacionada con "la autorización del destinatario y el contenido del mensaje".

También argumentó que de acuerdo con los principios del derecho administrativo sancionador, no se le podía aplicar la sanción más gravosa (la recuperación del código corto **87553**), sin que ni siquiera fuera demostrado el dolo o la culpa de su parte, debido a que, la responsabilidad

objetiva se encontraba expresamente prohibida en el ordenamiento jurídico colombiano y porque además, debía haber un debido proceso de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la constitución política y el artículo 47 del Código Procesal Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), *"toda sanción debe estar debidamente motivada y fundada en hechos probados que demuestren una conducta dolosa o culposa"*.

Teniendo en cuenta los argumentos expuestos por **INALAMBRIA**, resulta necesario realizar algunas aclaraciones sobre el proceso que adelanta esta Comisión para recuperar códigos cortos y las razones por las cuales este proceso no es un proceso administrativo sancionatorio y que precisamente por esto, para recuperar un código corto, la **CRC** no realiza un análisis de responsabilidad.

En ese sentido, es importante tener presente que las actuaciones de derecho administrativo sancionatorio se constituyen como una de las manifestaciones del *ius puniendi*, es decir, son una expresión de la potestad del Estado cuya finalidad se circunscribe a reprimir, y por lo tanto disuadir, determinados comportamientos que por diversos motivos se consideran contrarios al ordenamiento jurídico¹⁵. Así las cosas, la finalidad principal de los procesos sancionatorios es reprimir aquellos comportamientos que son contrarios a derecho, precisamente para evitar la realización de estos comportamientos, que por diversos motivos se consideran contrarios al ordenamiento jurídico. Solo se pueden considerar expresiones de derecho sancionador, en este caso de derecho administrativo sancionatorio, aquellas actuaciones administrativas que puedan resultar en la imposición de un castigo particular. De acuerdo con lo establecido por la Corte Constitucional, este castigo por lo general consiste en una multa,¹⁶ la cual claramente tiene un componente pecuniario. Contrario a lo anterior, las actuaciones de recuperación de recursos de identificación (entre ellos los códigos cortos) no buscan reprimir comportamientos contrarios a derecho y, por lo tanto, no buscan impartir sanciones o imponer multas.

Las actuaciones de recuperación de recursos de identificación hacen parte de las funciones de la **CRC** pues es la entidad encargada de administrarlos. Esta administración es necesaria debido a que son recursos escasos cuya utilización está regulada, y porque además una vez son recuperados, podrán ser asignados a otro asignatario para su uso. Por lo tanto, la finalidad del proceso adelantado por la **CRC** encaminado a recuperar los recursos de identificación es propender por el uso óptimo y eficiente de los mismos, y verificar que estos sean utilizados por su asignatario de acuerdo con lo estipulado en la regulación. Ahora bien, si dentro de esa verificación se logra evidenciar que los mismos no están siendo utilizados de la forma en la que establece la regulación, se procederá únicamente con su recuperación, situación que no puede ser considerada como una sanción.

Así las cosas, dado que las actuaciones de recuperación de recursos de identificación no son actuaciones de derecho administrativo sancionatorio, el procedimiento aplicable no es el reglado en el Capítulo 3 del Título II del CPACA, en sus artículos 47 a 52 (correspondiente al procedimiento administrativo sancionatorio), sino el procedimiento que está contemplado en el Capítulo 1 del Título II del CPACA, en sus artículos 34 a 45, correspondiente al procedimiento administrativo común y principal. En efecto, cuando el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 refiere que la actuación de recuperación de recursos de identificación tendrá en cuenta lo dispuesto en el CPACA para las actuaciones administrativas, no hace referencia a lo dispuesto para las actuaciones sancionatorias, sino a las normas que reglan el procedimiento común y principal, es decir, aquel establecido en los artículos 34 a 45 del CPACA. Por lo tanto, en el marco de esta actuación, y contrario a lo argumentado por **INALAMBRIA**, el artículo 47 del CPACA no es aplicable, sino que el aplicable es el proceso administrativo común y principal (proceso que fue aplicado) así las cosas el debido proceso ha sido respetado.

Ahora bien y en relación con las causales de recuperación de códigos cortos, se debe tener presente que operan una vez resulta probado el supuesto que cada una de ellas regula. Sumado a esto y precisamente debido a que el proceso adelantado por la **CRC** para la recuperación de códigos cortos no es un proceso sancionatorio, no hay cabida a que la **CRC** al momento de analizar si aplica o no una causal de recuperación, deba realizar un análisis de responsabilidad y tenga que verificar si el comportamiento del asignatario fue culposos o doloso, tampoco deberá realizar un análisis de diligencia, ni se tendrán que aplicar los principios del derecho penal y del derecho administrativo sancionatorio.

¹⁵ Corte Constitucional. Sentencias C-214 de 1994, C-406 de 2004, C-818 de 2005, C-762 de 2009, C-094 de 2021, entre otras.

¹⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

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 un usuario de servicios de telecomunicaciones puso 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.

Teniendo presente que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **87553**, **INALAMBRIA** 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 tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de 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 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. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87553** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **INALAMBRIA INTERNACIONAL S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **87553** 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. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de ese recurso en su red.

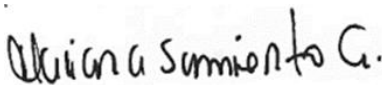
ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de

Industria y Comercio y 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 **INALAMBRIA INTERNACIONAL 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 10 días del mes de septiembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados:2025812642, 2025517628, 2025813832, 2025814131,2025521248, 2025815872.
Trámite ID: 3398
Elaborado por: María José Montejo Pino.
Revisado por: Miguel Rojas.