

RESOLUCIÓN No. **7979** DE 2025

*“Por la cual se recupera el código corto **890509**, asignado a **INFOBIP COLOMBIA 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

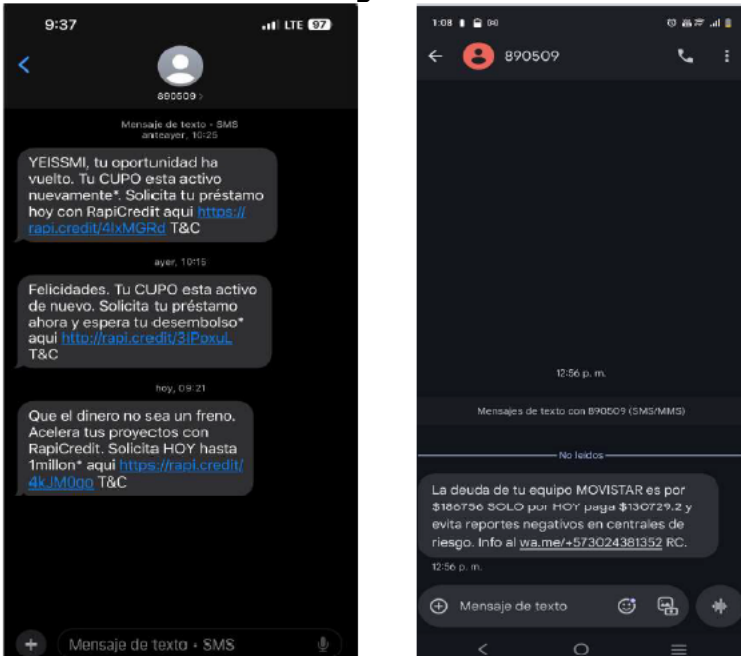
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El pasado 18 y 28 de julio, la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** recibió comunicaciones radicadas bajo los números 2025816119 y 202816993 respectivamente, en la cual usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles informan un presunto uso indebido del código corto **890509**, donde acusan haber recibido mensajes presuntamente fraudulentos, tal como se evidencia a continuación:

Imagen 1.



Fuente Expediente¹

A partir de lo anterior, la Comisión procedió a validar el acto administrativo mediante el cual se asignó el código corto **890509**, donde identificó que este fue asignado a la empresa **INFOBIP COLOMBIA S.A.S**, en adelante (**INFOBIP**), mediante Resolución CRC 5203 del 31 de agosto 2017.

¹ Radicados 2025816119 del 18 de julio de 2025 y 2025816993 del 28 de julio de 2025.

Teniendo en cuenta las quejas recibidas, mediante el radicado número 2025523008 del 24 de julio de 2025, la CRC le solicitó a **INFOBIP** la siguiente información asociada al código corto **890509**:

- "1.Relación de clientes de INFOBIP que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto 890509.*
- 2.Información de los clientes del INFOBIP o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.*
- 3.Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.*
- 4.Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.*
- 5.Copia de las reclamaciones realizadas por INFOBIP a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
- 6.Medidas adoptadas por INFOBIP una vez conoció las quejas que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
- 7.Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.*
- 8.Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 890509."*

INFOBIP dio respuesta al anterior requerimiento mediante el radicado 2025817638 del 1 de agosto 2025.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **INFOBIP**, mediante el radicado número 2025527080 de 26 de agosto 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 **890509**. Lo anterior debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. 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 **INFOBIP** el 26 de agosto de 2025 mediante correo electrónico. En dicha comunicación, y en garantía del derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a la empresa que contaba con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del citado correo, para formular observaciones, presentar o solicitar pruebas, informar el uso que le está dando al código corto **890509**, remitir la autorización expresa y por escrito de **RAPICREDIT y MOVISTAR**, como terceros en cuyo nombre se enviaron los mensajes objeto de la queja.

Mediante los radicados de entrada número 2025822148 y 2025823113 del 17 y 26 de septiembre de 2025 respectivamente, **INFOBIP** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

1. PRONUNCIAMIENTO INFOBIP

En su pronunciamiento allegado mediante los radicados 2025822148 del 17 de septiembre de 2025 y 2025823113 del 26 de septiembre de 2025, **INFOBIP** manifestó que ha actuado conforme a las condiciones regulatorias aplicables a la asignación del código corto **890509**, indicando que su intervención se limita a la provisión de infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes, sin que participe en la generación de contenido o envío de los mismos.

La empresa explicó que su actividad consiste en la prestación de servicios de procesamiento de datos mediante plataformas electrónicas de mensajería (SMS, correo electrónico, chat, voz, WhatsApp, entre otros), las cuales son utilizadas directamente por sus clientes, quienes definen de manera autónoma el contenido y los destinatarios de los mensajes. En ese sentido, sostuvo que no administra bases de datos de usuarios finales ni realiza contacto directo con los receptores

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 (...)"

de los mensajes, y que, en algunos casos, sus clientes pueden revender los servicios a otras empresas encargadas de la remisión final de los contenidos.

Frente a los mensajes que dieron origen a la presente actuación, **INFOBIP** indicó que solo recibió dos capturas de pantalla sin información completa sobre la fecha, hora o año de envío, lo que, a su juicio, impidió realizar una verificación técnica exhaustiva. No obstante, señaló que de una revisión preliminar identificó como cliente asociado al código corto **890509** a la empresa Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. titular de la marca "**RapiCredit**", la cual sería la responsable del envío. Para sustentar lo anterior, anexó una certificación expedida por **RapiCredit**, en la que se autoriza a **INFOBIP** para procesar contenidos digitales bajo su marca a través del referido código corto.

Posteriormente, en su respuesta complementaria allegada mediante radicado 2025823113, **INFOBIP** informó que, dentro de la trazabilidad efectuada, identificó como actor vinculado a la empresa **Recaudación y Contacto S.A.S.**, quien manifestó contar con autorización de Movistar para enviar mensajes a través de diferentes calanes dentro de los cuales se encuentra el código corto **890509**. En respaldo de esta afirmación, anexó una carta emitida por **Recaudación y Contacto S.A.S.**

INFOBIP resaltó que mantiene mecanismos de control tecnológico, buenas prácticas de seguridad y certificaciones internacionales orientadas a garantizar la trazabilidad y seguridad de su operación. Finalmente, solicitó el decreto y práctica de pruebas consistentes en:

- (i) Requerir a los quejosos para que suministren información completa sobre los mensajes recibidos (número, fecha y hora), y
- (ii) Oficiar a **MOVISTAR** con el fin de confirmar directamente la existencia y alcance de la autorización mencionada.

Con fundamento en los anteriores argumentos y pruebas, **INFOBIP** solicitó a la Comisión no adelantar la recuperación del código corto **890509**, al considerar que su actuación se ha ajustado a la normatividad vigente y que no existe evidencia que permita atribuirle responsabilidad por el envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. 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-.

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

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".

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".

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.

2.2. 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 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 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

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".

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.

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.

2.3. ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si es procedente la recuperación del código corto **890509**, asignado a **INFOBIP**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió varias quejas en la que se denunció el presunto uso indebido de dicho recurso. Según lo indicado por los usuarios que presentaron las quejas, donde recibieron mensajes de texto asociados a las empresas **RAPICREDIT** y **MOVISTAR**.

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la **CRC** proceda con la recuperación del recurso asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configura la causal de recuperación señalada al inicio de esta actuación administrativa.

Así las cosas y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025527080 del 26 de agosto de 2025, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar respecto del código corto **890509**, se ha configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

2.3.1 SOBRE LA SOLICITUD DE PRUEBA PRESENTADA POR INFOBIP

En su pronunciamiento allegado mediante los radicados 2025822148 del 17 de septiembre de 2025 y 2025823113 del 26 de septiembre de 2025, **INFOBIP** solicitó el decreto y práctica de pruebas complementarias, con el propósito de: i) requerir a los quejosos para que informen el número de línea, la fecha, hora y demás datos técnicos del mensaje reportado, con el fin de permitir la validación en sus registros internos y ii) Oficiar a **MOVISTAR**, a efectos de verificar la existencia, vigencia y alcance de la autorización mencionada para el uso del nombre y red de esta última en los mensajes asociados al código corto **890509**.

Al respecto, conforme a los principios de eficacia, economía y debido proceso previstos en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y en aplicación supletiva del artículo 176 del Código General del Proceso, esta Comisión debe valorar la procedencia de las pruebas con base en su pertinencia, conducencia, utilidad y necesidad.

En el presente caso, frente a la solicitud de **INFOBIP** sobre requerir a los quejosos para que informen el número de línea, la fecha, hora y demás datos técnicos de los mensajes reportados se advierte que la prueba solicitada no resultan necesaria ni útil para los objetivos planteados por **INFOBIP**, ya que, precisamente a raíz de la quejas recibidas el 18 y 28 de julio, radicadas bajo los números 2025816119 y 202816993 respectivamente, la **CRC** mediante el radicado número 2025523008 del 24 de julio de 2025, le solicitó a **INFOBIP** la siguiente información:

"1.Relación de clientes de INFOBIP que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto 890509.

2.Información de los clientes del INFOBIP o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.

3. *Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.*
4. *Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.*
5. *Copia de las reclamaciones realizadas por INFOBIP a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
6. *Medidas adoptadas por INFOBIP una vez conoció las quejas que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
7. *Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.*
8. *Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 890509."*

INFOBIP, en el marco de su obligación general como asignatario, consistente en facilitar información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, dio respuesta al anterior requerimiento mediante el radicado 2025817638 del 1 de agosto 2025 y al inicio de la presente actuación administrativa mediante los radicados 2025822148 del 17 de septiembre de 2025 y 2025823113 del 26 de septiembre de 2025, la sociedad asignataria manifestó lo siguiente:

Pregunta 2:

"Información de los clientes de INFOBIP o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes."

Respuesta INFOBIP:

El cliente está registrado bajo el nombre "Compañía Créditos Rápidos RapiCredit" con el correo electrónico de contacto: **jrodriguez@rapicredit.com**

Tal como se comunicó a la CRC en el suministro de información inicial, de acuerdo con la información preliminar suministrada por la marca "RapidCredit", es importante destacar que -conforme a lo explicado por ellos- pareciera ser que el celular reportado por el quejoso Kevin Aragonés, el número 3138139813, está registrado en sus bases de datos a nombre de una persona diferente y un correo electrónico distinto al del señor Kevin Aragonés según se indica a continuación:

CC: 107000924
Nombre: YEISSMI ZULAY QUIROGA RODRÍGUEZ
Email: omarrey35@hotmail.com
Celular: 3138139813
ID Solicitud: 10136227
Fecha solicitud: 9/11/2024

Que conforme a las normas legales contamos con autorización del destinatario Sr. **Jorge Gaitán** del mensaje de texto "SMS" para el envío de dichos contenidos, en específico lo que sigue: *La deuda de tu equipo MOVISTAR es por \$186756 SOLO por HOY paga \$130729.2 y evita reportes negativos en centrales de riesgo. Info al wa.me/57302438152 RC.*

Como se advierte, para la misma sociedad asignataria **INFOBIP** es claro que los datos técnicos de los mensajes que originaron la presente actuación administrativa se encuentran plenamente identificados en sus propios registros y corresponden al tráfico cursado por el código corto **890509** a través de sus plataformas tecnológicas, lo cual demuestra que la empresa cuenta con los elementos necesarios para verificar la trazabilidad y origen de los mensajes reportados, sin que resulte procedente trasladar a la autoridad la obtención de dicha información.

Respecto de la solicitud de **INFOBIP** de oficiar a **MOVISTAR** con el propósito de verificar la existencia y alcance de las autorizaciones mencionadas, se advierte que, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), las pruebas en las actuaciones administrativas se decretarán únicamente cuando resulten conducentes, pertinentes, necesarias y útiles para el esclarecimiento de los hechos materia de investigación.

En el presente caso, la solicitud elevada por el asignatario no cumple con los criterios de conducencia ni necesidad, por cuanto las pruebas requeridas buscan que la CRC obtenga

documentos que, de acuerdo con la normatividad vigente, deben estar en poder del asignatario y ser allegados directamente por éste.

El artículo 6.1.1.6.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016 impone al asignatario la obligación de usar los mecanismos necesarios para garantizar que los recursos de identificación se utilicen conforme fueron asignados. Esto implica que el responsable del código corto debe adoptar medidas de control, monitoreo y verificación sobre el uso del recurso, evitando que terceros lo empleen con fines distintos a los autorizados o que puedan inducir a error a los usuarios. De esta responsabilidad se deriva el deber de conservar y suministrar las autorizaciones expresas y por escrito de los terceros cuyos nombres se está utilizando el recurso.

De igual forma, el numeral 6.4.3.2.8 de la misma resolución establece como causal de recuperación el envío de mensajes en nombre de terceros sin contar con dichas autorizaciones, lo que implica que la carga probatoria recae en el asignatario, no en esta autoridad administrativa.

En este sentido, la CRC no puede sustituir la carga de la prueba que corresponde al asignatario, ni oficiar a terceros para allegar información que debió aportarse directamente **INFOBIP** con la respuesta al inicio de la presente actuación.

En consecuencia, esta Comisión concluye que rechaza el decreto y practica de la prueba solicitada por **INFOBIP**. Es preciso advertir, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contra el acto que decide la solicitud de pruebas no proceden recursos.

2.3.2 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 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados *"cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido"*.

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de varias quejas radicadas ante la **CRC**, en la que varios usuarios manifestaron haber recibido mensajes de texto desde el código corto **890509**, presuntamente fraudulentos.

De acuerdo con la información recaudada durante la actuación y mediante los radicados 2025822148 del 17 de septiembre de 2025 y 2025823113 del 26 de septiembre de 2025, **INFOBIP** indicó que el envío de los mensajes objeto de la presente actuación se realizó a través del cliente **Compañía de Créditos Rápidos S.A.S. – RAPICREDIT**, quien contaría con la respectiva autorización para el uso del código corto **890509**, y adicionalmente, a través de la empresa **Recaudación y Contacto S.A.S.**, quien manifestó disponer de autorización de **MOVISTAR** para enviar mensajes a través de diferentes calanes dentro de los cuales se encuentra el mencionado código corto.

Del análisis de las respuestas allegadas se observa que **INFOBIP** acreditó la relación contractual con **RAPICREDIT** y su correspondiente autorización, mediante una certificación emitida por dicha empresa en la que se autoriza expresamente el envío de mensajes a través del código corto **890509**. Sin embargo, en cuanto a la autorización por parte de **MOVISTAR**, la documentación remitida resulta insuficiente, pues la sociedad solo anexó una carta expedida por **Recaudación y Contacto S.A.S.** en la que esta afirma contar con autorización de **MOVISTAR**, sin que se allegara prueba directa o vigente emitida por la mencionada empresa de telefonía, que sustente tal manifestación.

En ese sentido, aunque el asignatario aportó elementos que acreditan la autorización de **RAPICREDIT**, no ocurrió lo mismo respecto del uso del nombre de **MOVISTAR**, frente al cual no se acreditó la autorización expresa y por escrito exigida por el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. La declaración de un tercero no sustituye la obligación legal del asignatario de conservar y suministrar directamente las autorizaciones otorgadas por las personas a nombre de las cuales se envían los mensajes.

Por consiguiente, la ausencia de dicha autorización configura la causal de recuperación invocada en el inicio de la presente actuación administrativa, al haberse utilizado el código corto **890509** para el envío de mensajes en nombre de un tercero, como lo es **MOVISTAR**, sin que se acreditara

la autorización requerida por la regulación. Esta omisión refleja el incumplimiento de lo establecido en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES 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, **INFOBIP, 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 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. 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 **890509** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **890509** 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.

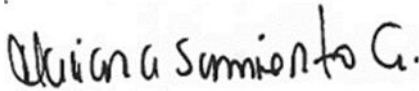
ARTÍCULO 3. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación del recurso objeto de recuperación en su red.

ARTÍCULO 4. Rechazar el decreto y practica de las pruebas solicitadas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 5. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **INFOBIP 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 lo decidido en los artículos 1, 2 y 3 de la misma procede el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación. Así mismo, se advierte que, frente a la decisión de rechazar el decreto y practica de las pruebas solicitadas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** contenida en el artículo 4 de esta resolución, no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C., a los 20 días del mes de octubre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025822148 y 2025823113

Trámite ID: 3438

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: Miguel Rojas