

RESOLUCIÓN No. **7993** DE 2025

*“Por la cual se archiva una actuación administrativa que se había iniciado para la recuperación del código corto **85388** asignado a la sociedad **A TODA HORA S.A.** hoy **GOU PAYMENTS S.A.**”*

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

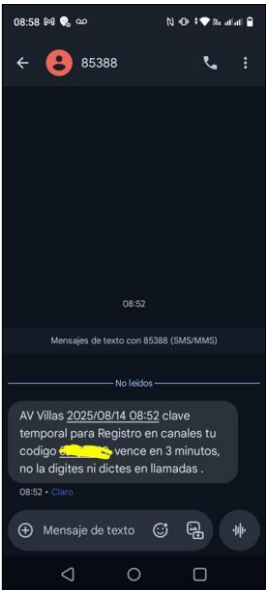
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 15 de agosto de 2025 la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) recibió una comunicación radicada bajo el número 2025818830, en la cual un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles informó un presunto uso indebido del código corto **85388**. Al respecto, el usuario aportó como prueba, la siguiente captura de pantalla:

Imagen No. 1



Fuente: Expediente¹

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** verificó que el código corto **85388** fue asignado a la sociedad **A TODA HORA S.A.**, que hoy opera bajo la razón social **GOU PAYMENTS S.A. EASPV**, en adelante **GOU**, mediante la Resolución CRC 3975 de 2012.

Debido a que **GOU** ostenta la calidad de asignatario del código corto **85388**, mediante el radicado número 2025526791 del 25 de agosto de 2025, y en atención a la queja presentada por un usuario de servicios de telecomunicaciones, la **CRC** solicitó a la mencionada empresa información relacionada con el uso del citado código corto.

Dicho requerimiento de información fue atendido por **GOU** a través del radicado 2025820828 del 1 de septiembre de 2025, mediante el cual presentó la documentación y explicaciones correspondientes.

¹ Rad. 2025818830 del 15 de agosto de 2025.

En esta comunicación, **GOU** informó a la **CRC** entre otras cosas que **(i)** el único cliente de **GOU** que envía mensajes de texto desde el código corto **85388** era el **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.** (en adelante, **BANCO AV VILLAS**), **(ii)** el **BANCO AV VILLAS** había remitido el mensaje de texto objeto de queja, y que **(iii)** el envío del mensaje de texto se había realizado por medio de su proveedor **MASIVIAN S.A.S.** de acuerdo con la autorización dada por **GOU**, pues este último es el administrador delegado del **BANCO AV VILLAS**. No obstante, no allegó soporte de la autorización expresa y por escrito del **BANCO AV VILLAS** en la que autoriza a **GOU** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **85388**.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **GOU**, mediante el radicado número 2025530585 del 22 de septiembre 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 la eventual recuperación del código corto **85388**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numerales 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 **GOU** el 22 de septiembre de 2025 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **GOU** 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 **85388** contaba con la autorización expresa por parte el **BANCO AV VILLAS** para el envío de mensajes de texto en su nombre, desde el mencionado código, y **(ii)** informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer la queja que dio origen a la presente actuación administrativa.

Mediante el radicado de entrada número 2025824454 del 14 de octubre de 2025, **GOU** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE GOU

GOU indicó que tiene una relación contractual con el **BANCO AV VILLAS** en virtud de la cual cuenta con la autorización para el envío de SMS en nombre del mencionado banco.

En línea con lo anterior, aportó una certificación en la que el representante legal del **BANCO AV VILLAS** ratifica que **GOU** está autorizada para enviar en nombre de dicho banco, mensajes de texto SMS desde el código corto **85388** o cualquier otro código corto que **GOU** determine.

En relación con las medidas adoptadas en virtud de la situación objeto de la queja, **GOU** manifestó que hizo una investigación exhaustiva en la que evidenció que el mensaje de texto que originó la actuación administrativa no corresponde a un mensaje fraudulento.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en 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

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 (...)"

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".

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 Relacionamento 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, regula el marco regulatorio 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 –

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 Relacionamento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC".

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

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 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 LA CAUSAL 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 **85388**. Lo anterior debido a que la **CRC** recibió una queja por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025530585 del 22 de septiembre de 2025, por medio del cual se inició a la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **GOU** como asignataria del código corto **85388**, incurrió o no, en 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 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

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 el mensaje de texto que originó la presente actuación administrativa, el remitente de este mensaje fue el **BANCO AV VILLAS**. Teniendo en cuenta lo anterior, con el inicio de la actuación administrativa, esta Comisión le solicitó a **GOU** la autorización expresa y por escrito otorgada por el **BANCO AV VILLAS** para realizar el envío de mensajes en su nombre. Una vez revisada la información allegada por **GOU**, es claro que la sociedad asignataria cuenta con la autorización expresa y por escrito para realizar el envío de mensajes de texto a nombre de la mencionada entidad bancaria desde el código corto **85388**.

En efecto, mediante el radicado número 2025824454 del 14 de octubre de 2025, **GOU** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la presente actuación administrativa y aportó una comunicación de fecha

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: 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)*".

del 8 de octubre de 2025, suscrita por el señor Gerardo Hernández Correa, presidente del **BANCO AV VILLAS**, en la que ratifica la autorización respectiva.¹²

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la **CRC** no encuentra merito para proceder con la recuperación del código corto **85388**, razón por la cual se procederá con el archivo de la presente actuación administrativa.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Archivar la actuación administrativa para la recuperación del código corto **85388**, asignado a la sociedad **A TODA HORA S.A.**, hoy **GOU PAYMENTS S.A.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **GOU PAYMENTS S.A.**, 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 28 días del mes de octubre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2025824454.
Elaborado por: Miguel Rojas.
Revisado por: María José Montejo Pino.

¹² Rad. 2025824454 del 14 de octubre de 2025. La CRC verificó en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia el certificado de existencia y representación legal del Banco Comercial AV VILLAS S.A., en el cual se constató que el señor Gerardo Alfredo Hernández Correa, ejerce como presidente y representante legal de la mencionada entidad financiera.