

RESOLUCIÓN No. **8056** DE 2025

*"Por la cual se recuperan los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**, asignados a la sociedad **A2P COLOMBIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

LA COORDINACIÓN 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 580 del 14 de octubre de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Entre el 24 de julio de 2025 y el 22 de septiembre de 2025, la **CRC** recibió cuarenta y siete (47) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles informaron acerca de un presunto uso indebido del código corto **87987**; **(ii)** entre el 31 de julio de 2025 y el 22 de septiembre de 2025, la **CRC** recibió veinticinco (25) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles informaron acerca de un presunto uso indebido del código corto **899771**; y **(iii)** entre el 4 y el 15 de agosto de 2025, la **CRC** recibió ocho (8) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles informaron sobre un presunto uso indebido del código corto **899902**, todo lo anterior tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 1

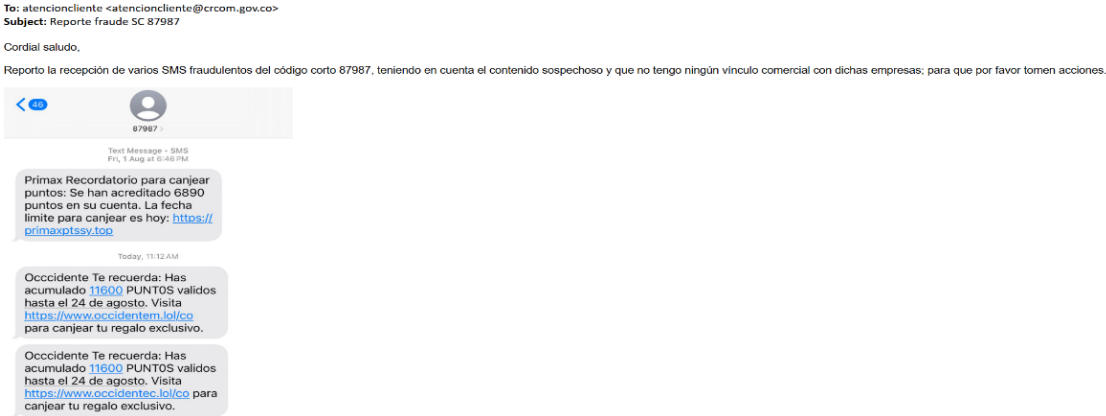
Comunicaciones relacionadas con un presunto uso fraudulento del código corto 87987	
Número	Radicado
1	2025816701
2	2025816992
3	2025817056
4	2025817063
5	2025817071
6	2025817143
7	2025817381
8	2025817473
9	2025817512
10	2025817526
11	2025817541
12	2025817836
13	2025817903
14	2025818035
15	2025817681
16	2025713135
17	2025818313
18	2025818352
19	2025818371
20	2025818800
21	2025818928
22	2025819164
23	2025818805
24	2025819019

25	2025819164
26	2025819232
27	2025819270
28	2025819432
29	2025713808
30	2025819165
31	2025819217
32	2025819584
33	2025819623
34	2025819643
35	2025819735
36	2025819737
37	2025819272
38	2025820605
39	2025713782
40	2025819586
41	2025819629
42	2025820842
43	2025821040
44	2025820624
45	2025821680
46	2025822255
47	2025822527
Comunicaciones relacionadas con un presunto uso fraudulento del código corto 899771	
Número	Radicado
1	2025817524
2	2025818034
3	2025818035
4	2025818110
5	2025818079
6	2025818137
7	2025818141
8	2025818221
9	2025818224
10	2025818264
11	2025818351
12	2025818631
13	2025818906
14	2025713499
15	2025819067
16	2025819269
17	2025820270
18	2025820558
19	2025820605
20	2025820710
21	2025820943
22	2025819940
23	2025822062
24	2025822108
25	2025822529
Comunicaciones relacionadas con un presunto uso fraudulento del código corto 899902	
1	2025817720
2	2025817453
3	2025817521
4	2025817701
5	2025817806
6	2025818489
7	2025818928
8	2025818881

Fuente: Expediente

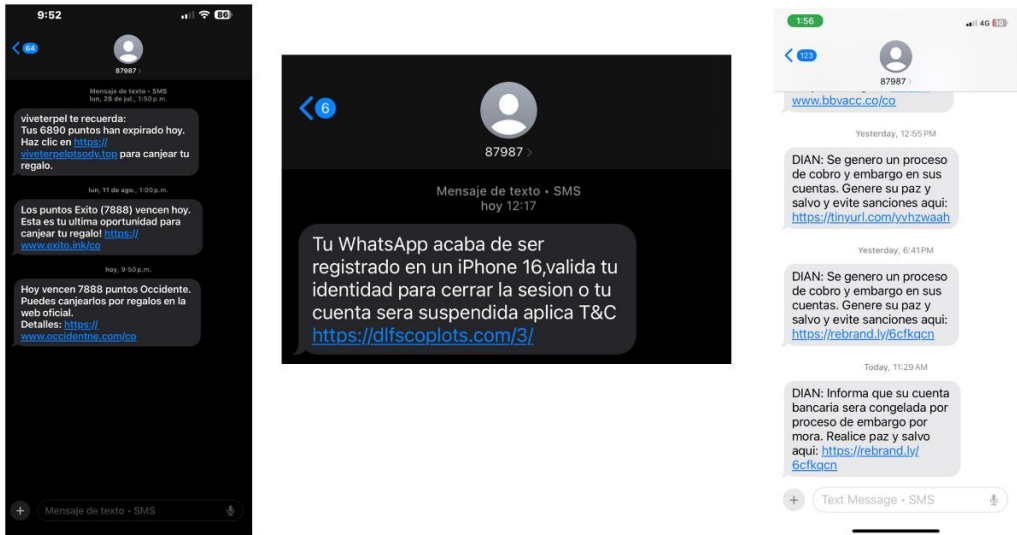
En su comunicación, algunos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles manifestaron que el contenido de los mensajes de texto (SMS) recibidos a través de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** eran posiblemente fraudulentos. A continuación, algunos de los mensajes de texto reportados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles:

Imagen No.1



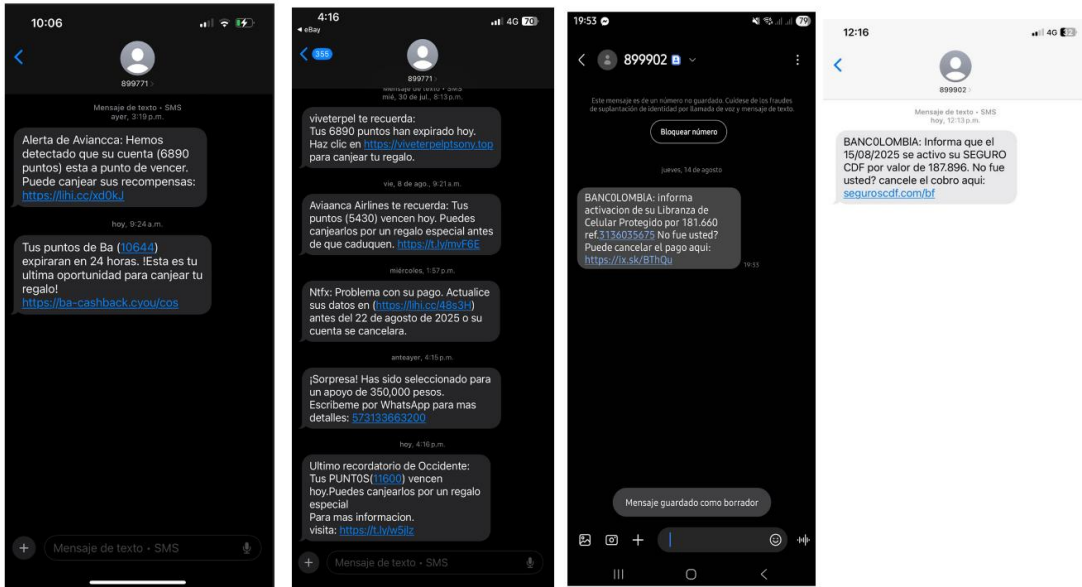
Fuente: Expediente¹

Imagen No: 2



Fuente: Expediente²

Imagen No: 3



Fuente: Expediente³

¹ Radicado número 2025819432 del 22 de agosto de 2025.
² Radicado número 2025819019 del 19 de agosto, 2025819737 del 26 de agosto y 2025819629 del 25 de agosto, todos de 2025.
³ Radicado número 2025818110 del 9 de agosto, 2025820558 del 28 de agosto, 2025818881 del 15 de agosto y 2025818928 del 15 de agosto, todos de 2025

De acuerdo con la información contenida en las comunicaciones relacionadas en la Tabla No.1, la **CRC** pudo evidenciar que:

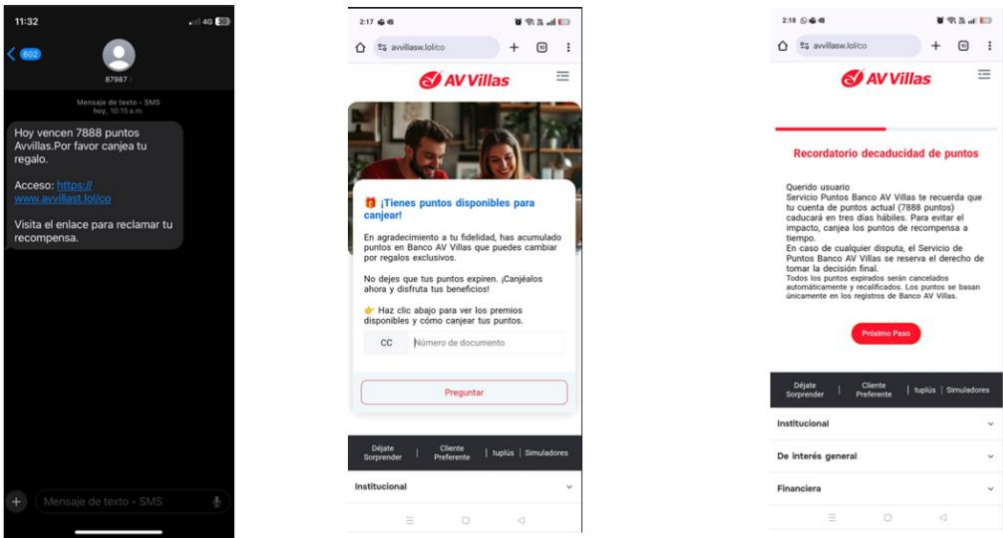
- (i) Desde el código corto **87987** fueron enviados mensajes de texto (SMS) en nombre de **BANCOLOMBIA, TERPEL, LATAM, WHATSAPP, BANCO DE OCCIDENTE, ÉXITO, BANCO AV VILLAS, TIK TOK, BANCO BBVA, BANCO DE BOGOTÁ, PRIMAX, DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN,** y empresas de telefonía móvil como **CLARO.**
- (ii) Desde el código corto **899771** fueron enviados mensajes de texto en nombre de **SCOTIA BANK, AVIANCA, TERPEL, LATAM, PRIMAX, NETFLIX, BANCO DE OCCIDENTE, SIMIT,** y empresas de telefonía móvil como **MOVISTAR.**
- (iii) Desde el código corto **899902** fueron enviados mensajes de texto en nombre de **TERPEL, BANCOLOMBIA, NATURA,** la **UNIDAD DE GESTIÓN TRIBUTARIA** y empresas de telefonía móvil.
- (iv)

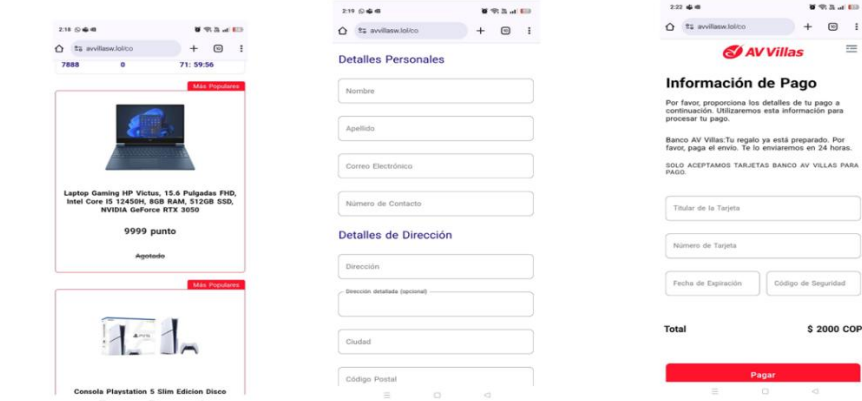
Sumado a las quejas presentadas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, el 20 de agosto de 2025 por medio del radicado 2025819194 y el 21 de agosto de 2025 por medio del radicado número 2025819276, la **CRC** recibió dos (2) comunicaciones por parte del **BANCO AV VILLAS** (en adelante, **AV VILLAS**) en las que realizó una denuncia de fraude bajo la modalidad de *smishing*.

En estas comunicaciones, **AV VILLAS** manifestó que desde el código corto **87987** se realizó el envío de mensajes de texto (SMS) por medio de los cuales se informa al receptor de cada mensaje, que sus puntos AV Villas están próximos a vencer y que los mismos pueden ser canjeados ingresando al enlace contenido en el mensaje de texto. De acuerdo con la información allegada por **AV VILLAS** estos enlaces dirigen a un dominio web que únicamente funciona en dispositivos móviles y que simula ser un portal del **BANCO AV VILLAS**, en el cual se capturan credenciales (contraseñas), números de tarjeta y CVV (código de seguridad de tarjeta).

AV VILLAS allegó las capturas de pantalla en las cuales se puede evidenciar el mensaje de texto remitido desde el código corto **87897**, el enlace contenido en el mensaje de texto y el dominio fraudulento al que remite el mencionado enlace, lugar donde se hace la captura de la información personal y financiera.

Imagen No: 4

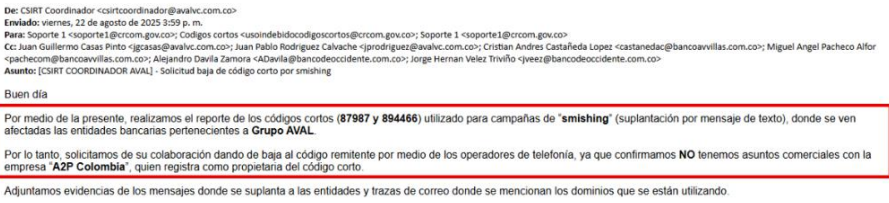




Fuente: Expediente⁴

Sumado a lo anterior, el 22 de agosto de 2025 por medio del radicado número 2025819505, **AV VILLAS** nuevamente le comunicó a la CRC que desde el código corto **87987** se estaba realizando el envío de mensajes de texto con contenido considerado como *smishing*, afectando a las entidades bancarias pertenecientes al **GRUPO AVAL**. En esta oportunidad, **AV VILLAS** informó que los mensajes de texto también estaban siendo enviados en nombre del **BANCO DE OCCIDENTE** y del **BANCO DE BOGOTÁ**. Adicionalmente, por medio de esta comunicación, **AV VILLAS** manifestó que no tenía ningún tipo de relación comercial con el asignatario del código corto **87987**, es decir con la sociedad **A2P COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante, **A2P**).

Imagen No: 5



Fuente: Expediente⁵

El 22 de agosto de 2025, por medio del radicado número 2025819589, la **ASOCIACIÓN BANCARIA DE ENTIDADES FINANCIERAS DE COLOMBIA - ASOBANCARIA**, también envió una comunicación a la **CRC** por medio de la cual denunció que por medio de los códigos cortos **87987** y **890176**⁶ se estaba realizando el envío de información falsa para realizar actividades de *smishing* suplantando a **AV VILLAS**.

Imagen No: 6



Fuente: Expediente⁷

⁴ Radicado número 2025819276 del 21 de agosto de 2025.

⁵ Radicado número 2025819505 el 22 de agosto de 2025

⁶ Código corto asignado a A2P por medio de la Resolución CRC 5298 de 2018 y recuperado mediante la Resolución CRC 7856 de 2025, decisión que se ratificó en la Resolución CRC 7909 de 2025.

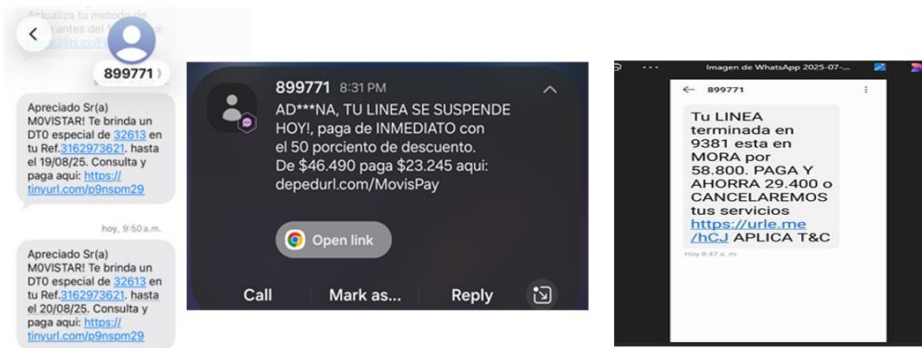
⁷ Radicado número 2025819589 del 25 de agosto de 2025

En línea con todo lo mencionado, el 2 de septiembre de 2025, por medio de los radicados 2025820939 y 2025820959, la **CRC** recibió dos comunicaciones por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones que presta sus servicios bajo la marca **MOVISTAR**, (en adelante, **COLTEL**).

En estas comunicaciones **COLTEL** le informó a la **CRC** que había recibido reportes por parte de 31 usuarios sobre mensajes de texto (SMS) con contenidos posiblemente fraudulentos, que habían sido enviados desde el código corto **899771**. Asimismo, manifestó que los mensajes de texto reportados habían sido enviados en nombre de **MOVISTAR**, sin que mediara autorización para realizar el envío de los mismos; que los mensajes de texto contenían URLs con dominios no oficiales, y que las modalidades de fraude podrían ser *phishing*, *smishing* y robo de datos personales.

COLTEL allegó una serie de capturas de pantalla con los mensajes de texto con contenido presuntamente fraudulento, reportados por sus usuarios a través del código corto **899771**. A continuación, se presentan algunas de dichas evidencias:

Imagen No: 7



Fuente: Expediente⁸

El 2 de septiembre de 2025, por medio del radicado número 2025820898, la **CRC** también recibió una comunicación por parte de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, sociedad que presta sus servicios de telecomunicaciones bajo la marca **WOM**. Por medio de esta comunicación, puso de presente que su área de control de fraude había “*identificado un nuevo caso de envío de SMS tipo estafa a los usuarios de WOM desde el código corto 899771*”.

Finalmente, el 9 de septiembre de 2025, por medio del radicado número 2025822505, la **CRC** recibió una comunicación por parte de **AV VILLAS** por medio de la cual indicó “*reportar un caso de fraude (smishing) que involucra el uso de un numero corto de SMS 899771*”. En esta oportunidad, **AV VILLAS** manifestó que se había evidenciado una campaña masiva que “*simulaba un sitio de pagos de Claro que al momento de generar el pago por PSE redirecciona a páginas falsas de bancos entre ellos el Banco AvVillas*”. (Sic).

Teniendo en cuenta las anteriores comunicaciones recibidas, la **CRC** procedió a revisar la información asociada a los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** y evidenció que el código corto **87987** fue asignado a **A2P** por medio de la Resolución CRC 5298 del 19 de enero de 2018 para el envío de mensajes de texto relacionados con marketing⁹, y que los códigos cortos **899771** y **899902** fueron asignados a **A2P** por medio de la Resolución CRC 5347 del 13 de abril de 2018. El código **899771** fue asignado para el envío de mensajes de texto de entidades sin ánimo de lucro, recaudos y donaciones¹⁰; y el código corto **899902** fue asignado para el envío de mensajes masivos de entidades extranjeras y para el envío de PIN para ingreso a portales¹¹.

Asimismo, y debido a que **A2P** ostenta la calidad de asignatario de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**, la **CRC** por medio de los radicados bajo el número 2025523525 del 29 de julio¹², 2025525070 del 11 de agosto¹³ y 2025525071 del 11 de agosto, todos de 2025¹⁴ le solicitó a **A2P** información relacionada con el uso de cada código corto. No obstante, y a pesar de que los requerimientos de información fueron recibidos por **A2P**, tal y como consta en el expediente, **A2P** no entregó a la **CRC** la información solicitada.

⁸ Radicado número 2025820939 del 2 de septiembre de 2025.

⁹ Radicado 2018800485 del 18 de enero de 2018.

¹⁰ Radicado 201877508 del 1 de marzo de 2018.

¹¹ Ibidem

¹² Solicitud de información – código corto 87987

¹³ Solicitud de información – código corto 899771

¹⁴ Solicitud de información – código corto 899902

Así las cosas, por medio del radicado No. 2025531039 del 24 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, **(i)** inició una actuación administrativa para recuperar los códigos cortos **87987, 899771 y 899902**, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos establecidas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2, y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁵ y **(ii)** en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁶, ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso de los códigos cortos **87987, 899771 y 899902**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **A2P** el 24 de septiembre de 2025 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **A2P** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas.

También se le solicitó acreditar que como asignataria de los códigos cortos **87987, 899771 y 899902**, cuenta con autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA, TERPEL, LATAM, WHATSAPP, BANCO DE OCCIDENTE, ÉXITO, BANCO AV VILLAS, TIK TOK, BANCO BBVA, BANCO DE BOGOTÁ, PRIMAX, DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN, COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (CLARO), SCOTIA BANK, AVIANCA, TERPEL, LATAM, NETFLIX, SIMIT, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), NATURA** y de la **UNIDAD DE GESTIÓN TRIBUTARIA**, para el envío de mensajes de texto en su nombre, utilizando los mencionados códigos cortos.

En línea con lo anterior, también se le informó a **A2P** que podría informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer las quejas que dieron origen a la presente actuación administrativa, y que podría 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 **87987, 899771 y 899902**.

Mediante el radicado 2025825740 del 23 de octubre de 2025, **A2P** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE A2P

A2P manifestó que con ocasión al inicio de la actuación administrativa para recuperar los códigos cortos **87987, 899771 y 899902**, su derecho al debido proceso había sido violado. En ese sentido, expuso para cada causal de recuperación de códigos cortos, las razones por las cuales, a su juicio, su derecho al debido proceso había sido lesionado.

2.1. ARGUMENTOS PRESENTADOS EN RELACIÓN CON LA CAUSAL ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN 5050 DE 2016.

La causal establecida en el numeral 6.4.3.2.1. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016, dispone que, un código corto podrá ser recuperado cuando el asignatario incumpla con alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la Resolución 5050.

Debido a que la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.1., remite al numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión le indicó a **A2P** que en el caso concreto, el posible incumplimiento de las obligaciones generales en su calidad de asignatario de los códigos cortos **87987, 899771 y 899902**, era la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5., por medio de la cual en términos generales se establece que los asignatarios de recursos de identificación están

¹⁵Resolución 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 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: 6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución, 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados (...) y 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 (...)».

¹⁶Resolución 5050 de 2016, Artículo 6.1.1.8. «Recuperación de los recursos de identificación (...) PARÁGRAFO 3. En las actuaciones administrativas de recuperación de códigos cortos iniciadas por las causales señaladas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. de la presente resolución, la CRC podrá ordenar, en el acto de apertura de la actuación administrativa, la suspensión temporal del uso del recurso de identificación. Dicha suspensión se mantendrá durante el trámite administrativo y no podrá exceder un plazo máximo de seis (6) meses».

obligados a entregar información veraz, completa y oportuna que les solicite la **CRC**, en su rol de Administrador de los Recursos de Identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, **A2P** argumentó que esta obligación no era aplicable a requerimientos de información dentro de una actuación administrativa pues la obligación hace referencia a que el requerimiento de información se hace para hacer una planificación adecuada y una gestión eficiente de los recursos de identificación y no para determinar el cumplimiento o no de las obligaciones en relación con los recursos asignados. Así las cosas, a juicio de **A2P** la causal invocada no se configura en el caso concreto debido a que la información requerida por la **CRC** estaba «determinada para adelantar actuación administrativa sobre el uso de los códigos para determinar adelantar o no la actuación de recuperación».

Como respaldo de su argumento, hizo alusión a la Sentencia SU635/15 en la cual se señaló que hay un defecto sustantivo cuando «la autoridad judicial desconoce las disposiciones de rango legal o infralegal aplicables a un caso determinado. Específicamente cuando (...) la autoridad jurisdiccional aplica un precepto legal manifiestamente inaplicable al caso, por ejemplo, porque el supuesto de hecho del que se ocupa no tiene conexidad material con los presupuestos del caso (...)».

2.2. ARGUMENTOS PRESENTADOS EN RELACIÓN CON LA CAUSAL ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN 5050 DE 2016.

La causal de recuperación de códigos cortos del numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016, establece que se podrá recuperar un código corto, cuando el código corto presente un uso diferente a aquél para el que fue asignado.

Dicho lo anterior, **A2P** argumentó que la **CRC** no desarrolló o aportó mayor explicación o análisis dentro de los hechos o antecedentes de porqué considera que presuntamente el uso asignado difiere del uso dado por **A2P**. Agregó que la **CRC** no hizo un cotejo o análisis para determinar si el uso corresponde o no al autorizado, situación que a su juicio vulnera su derecho de defensa porque no hubo una descripción detallada del análisis realizado para determinar que efectivamente el uso difiere del asignado. Adicionalmente resaltó que una cosa es dar un uso distinto al código corto, y otra es la validez o no del contenido.

Finalmente indicó que dentro de los mensajes que hacen parte del expediente si hay mensajes de marketing, de recaudo y de ingreso a portales, y que «cosa distinta es la veracidad o no del contenido», pues **A2P** ha cumplido con las obligaciones regulatorias establecidas por la **CRC** en cuanto al uso de los códigos cortos y ha implementado medidas tecnológicas para prevenir el fraude y el uso indebido de estos.

2.3. ARGUMENTOS PRESENTADOS EN RELACIÓN CON LA CAUSAL ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN 5050 DE 2016.

La causal de recuperación de códigos cortos del numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016, establece que se podrá recuperar un código corto, cuando desde el código corto se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido.

De acuerdo con los argumentos expuestos por **A2P**, esta causal exige que se demuestre de forma objetiva que el mensaje fue enviado en nombre de un tercero identificado y que no existe autorización expresa y por escrito. En esa medida, indicó que, de acuerdo con el principio de legalidad, las causales sancionatorias deben ser interpretadas de manera restrictiva y no extensiva, por lo tanto, «la **CRC** no puede ampliar el alcance de la causal a situaciones de mera semejanza suficiente para inducir a error o generar asociación indebida, pues ello desborda el texto expreso de la norma y vulnera el derecho fundamental al debido proceso».

Al respecto manifestó que, en algunos de los mensajes de texto utilizados por la **CRC** como soporte de la actuación administrativa, se puede evidenciar que la escritura del remitente presenta errores intencionales de ortografía pero que a pesar de ello la **CRC** interpreta a estos remitentes como marcas reconocidas, para así requerirle a **A2P** «una autorización que a todas luces es inexistente». A modo de ejemplo, indicó que la **CRC** asume que los mensajes enviados por "Ntfx" fueron enviados por **NETFLIX** y que los mensajes enviados por "Aviaanca Airlines" fueron enviados por **AVIANCA**.

Teniendo en cuenta lo anterior, argumentó que el hecho de que haya un cambio notorio en la marca o en el nombre del remitente basta para que no exista una semejanza suficiente para inducir a error o generar una asociación indebida con el titular legítimo de la marca, en esa medida, interpretar que

en estos casos sí hubo un envío en nombre de un tercero en los términos del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, constituye una violación al debido proceso pues es una interpretación desproporcionada que además desconoce el principio de interpretación restrictiva.

Adicionalmente manifestó que no es técnicamente posible establecer medidas de restricciones para todas las formas posibles de escritura y que exigirle esto a los PCA supera la exigencia misma de la obligación regulatoria de establecer medidas tecnológicas para evitar el fraude.

Finalmente, para respaldar sus argumentos indicó que en la Sentencia C-034 de 2014 la Corte Constitucional estableció que el debido proceso en un derecho fundamental que esta compuesto por una serie de garantías que deben ser tenidas en cuenta en todo procedimiento administrativo y judicial, y que al ser un principio inherente al Estado de Derecho cuyas características esenciales son el ejercicio de funciones bajo parámetros normativos previamente establecidos y la erradicación de la arbitrariedad, y que en la Sentencia SU635 se estableció que hay defecto sustantivo cuando las autoridades judiciales realizan una interpretación contra evidente, contra legem o claramente irrazonable o desproporcionada.

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 2009¹⁷, 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 competencia¹⁸; **(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 este¹⁹; **(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 ellos²⁰.

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

¹⁷ 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».

¹⁸ 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».

¹⁹ 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».

²⁰ 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».

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 ineficiente²¹ 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 Agentes²². Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025²³, 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 –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD²⁴ 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

²¹ 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, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas».

²² 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».

²³ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

²⁴ «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».

el mencionado artículo o incumplió alguno de los criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 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 de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió una serie de quejas por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de los mencionados códigos cortos.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025531039 del 24 de septiembre de 2025, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **A2P**, como asignataria de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**, incurrió o no, en las causales de recuperación de los códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.1., 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016²⁵.

3.3.1. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.1. 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 «el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6.» de la Resolución 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.6. de la Resolución 5050 de 2016, establece las obligaciones que deben ser cumplidas tanto por el administrador de los recursos de identificación, como por los asignatarios de estos recursos. En particular el numeral 6.1.1.6.2. establece las obligaciones generales de los asignatarios de los recursos de identificación, entre ellos claramente los códigos cortos. En el caso concreto, la obligación que habría sido incumplida por **A2P** es la prevista en el numeral 6.1.1.6.2.5. relacionada con la entrega de información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el administrador de recursos de identificación, es decir por la **CRC**.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, por medio de los radicados 2025523525 del 29 de julio²⁶, 2025525070 del 11 de agosto²⁷ y 2025525071 del 11 de agosto, todos de 2025²⁸ la **CRC** le solicitó a **A2P** información relacionada con el uso de cada código corto. Estos requerimientos de información fueron realizados con ocasión a quejas que fueron presentadas por usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en las que manifestaban haber recibido mensajes sospechosos desde los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**.

Por medio de los mencionados requerimientos de información, la **CRC** le solicitó a **A2P** información relacionada con la forma en la que cada código corto estaba siendo utilizado, el listado de clientes que remitían mensajes desde los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**, los datos de los clientes que remitieron los mensajes de texto objeto de las quejas, la autorización otorgada a **A2P** por los terceros a nombre de quienes se enviaron los mensajes, las medidas adoptadas por **A2P** una vez conoció cada una de las quejas, entre otra información. No obstante, la información requerida no fue allegada por **A2P**.

²⁵Resolución 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 presente resolución o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: 6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la presente resolución, 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados (...) y 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 (...).».

²⁶ Solicitud de información – código corto 87987.

²⁷ Solicitud de información – código corto 899771.

²⁸ Solicitud de información – código corto 899902.

Frente a lo anterior, **A2P** argumentó que esta causal no podía ser invocada por la **CRC** pues a su juicio, la obligación de entrega de información tiene otra finalidad, y que esta finalidad no es precisamente determinar si se adelanta o no una actuación administrativa para recuperar un código corto, por lo tanto, la actuación administrativa tenía un defecto sustantivo pues la **CRC** había aplicado un precepto legal manifiestamente inaplicable al caso concreto.

Al respecto, es importante mencionar que la causal de recuperación en examen es clara. Esta establece que se puede recuperar un código corto, cuando su asignatario incumpla con una de sus obligaciones generales. A su vez, el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. enumera las obligaciones generales de los asignatarios de recursos de identificación, en particular, la obligación del numeral 6.1.1.6.2.5. indica que los asignatarios tienen el deber de suministrarle a la **CRC** la información que esta les requiera. En el caso que nos ocupa, **A2P** no atendió dicho requerimiento, tanto así que, en su escrito de defensa, no negó haber omitido la entrega de la información solicitada. Así las cosas, los supuestos establecidos en la regulación para aplicar la causal de recuperación, efectivamente ocurrieron.

Sumado a lo anterior, es importante mencionar que, es irrelevante el uso que la **CRC** pueda darle a la información requerida, puesto que se reitera, la obligación consiste en que el asignatario de los recursos de identificación efectivamente entregue la información requerida, por lo tanto, no tiene ningún soporte el supuesto defecto sustantivo alegado por **A2P**.

Ahora bien, y en gracia de discusión, esta Comisión resalta que el procedimiento previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016 para recuperar recursos de identificación, no exige como requisito previo al inicio de la actuación administrativa, la realización de un requerimiento de información. Contrario a esto, el procedimiento de recuperación de recursos de identificación permite que la actuación administrativa sea iniciada solo con la detección de la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación o el presunto uso ineficiente de alguno de estos recursos.

De esta manera, vale la pena mencionar, que la **CRC** realizó estos requerimientos de información en aras de proteger el derecho al debido proceso de **A2P** para que este pudiera pronunciarse frente a las quejas presentadas por los usuarios de servicios de telefonía, sin que de esta información dependiera el inicio o no de la actuación administrativa.

En conclusión, **A2P** no demostró haberle entregado a la **CRC** la información que esta le requirió, en ejercicio de sus funciones como administrador de recursos de identificación, razón por la cual se configura la causal invocada, resultando procedente que la **CRC** ordené la recuperación de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**.

3.3.2. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

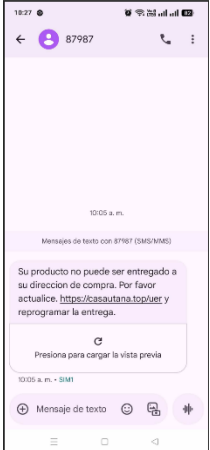
El numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando estos *"presten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*. Así las cosas, para verificar si la mencionada causal de recuperación se configuró o no, la **CRC** procederá a revisar el uso para el que los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** fueron autorizados. Posteriormente, analizará si el uso dado a estos códigos por parte de **A2P**, es acorde con el uso para el que fueron autorizados y asimismo se analizarán los argumentos presentados por **A2P**.

Al revisar el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), se corroboró que el código corto **87987** fue asignado a **A2P** por medio de la Resolución CRC 5298 del 19 de enero de 2018. La asignación de este código fue realizada teniendo en cuenta la información contenida en solicitud de asignación presentada por **A2P** a la **CRC**. En esta solicitud, **A2P** indicó que este código sería utilizado para *"Temas de marketing"*²⁹.

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el contenido de algunos de los mensajes de texto remitidos desde el código corto **87987** y enviados por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en las quejas que dieron origen a la presente actuación administrativa, es el siguiente:

²⁹ Radicado número 2018800485.

Imagen No. 8



Fuente: Expediente³⁰

Como puede evidenciarse en la Imagen No. 8, por medio del mensaje de texto remitido desde el código corto **87987** se está notificando que un producto no pudo ser entregado y que el receptor del mensaje debe actualizar sus datos para reprogramar la entrega.

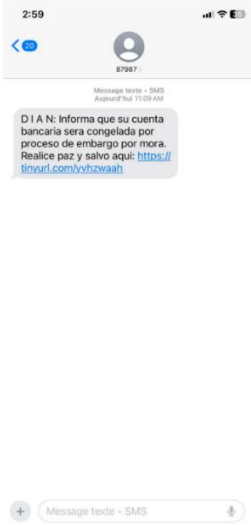
Imagen No. 9



Fuente: Expediente³¹

Ahora bien, en la imagen No. 9 se muestra otro mensaje de texto remitido desde el código corto **87987** por medio de este mensaje, se informa a su receptor que su *WhatsApp* ha sido registrado en un iPhone 16 y que por lo tanto debe validar su identidad para para cerrar la cesión.

Imagen No. 10



Fuente: Expediente³²

En la imagen No. 10 se muestra otro mensaje de texto remitido desde el código corto **87987** por medio del cual se le notifica al receptor de este que su cuenta bancaria será congelada por un proceso de embargo por mora.

³⁰ Rad. 2025713135

³¹ Rad. 2025819737

³² Rad. 2025819586

De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, el concepto «marketing» es una palabra en ingles ampliamente usada en el español como sinónimo de «mercadotecnia» o «mercadeo» y consiste en la «Acción de promocionar comercialmente productos o servicios, que incluye la investigación de mercado y la publicidad».

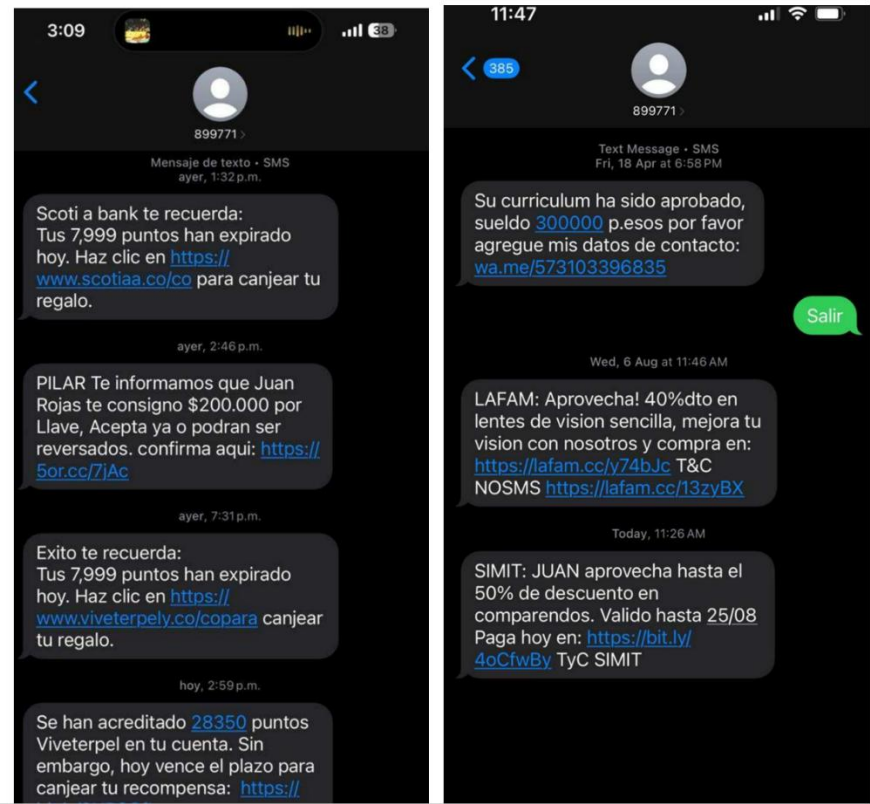
Dicho lo anterior, puede evidenciarse que los anteriores mensajes de texto no hacen parte de una campaña de marketing, de mercadeo de estudio de mercado o de publicidad, sino que, por el contrario, están enfocados a informarle a su receptor sobre diferentes situaciones que afectan directamente al receptor, precisamente, para que tome medidas sobre las mismas.

Así las cosas, el contenido de los anteriores mensajes de texto enviados desde el código corto **87987** no encaja dentro de la descripción y justificación de uso del código corto indicadas por **A2P** en el trámite de asignación, por lo tanto, la mencionada causal se materializó en el caso objeto de estudio.

Ahora bien, en cuanto al código corto **899771**, la Comisión revisó en SIGRI y corroboró que el código corto **899771** fue asignado a **A2P** por medio de la Resolución CRC 5347 del 13 de abril de 2018. La asignación de este código fue realizada teniendo en cuenta la información contenida en solicitud de asignación presentada por **A2P** a la **CRC**. En esta solicitud, **A2P** indicó que este código sería utilizado para «envío de información entidades sin ánimo de lucro, recaudo, donaciones»³³.(SIC).

De acuerdo con la información que obra en el expediente, se evidenció que el contenido de algunos mensajes de texto remitidos desde el código corto **899771**, enviados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones en el marco de las quejas que dieron origen a la presente actuación administrativa, corresponde a lo siguiente:

Imagen No. 11



Fuente: Expediente³⁴

Contrastado el contenido de los anteriores mensajes de texto con la finalidad para la cual se asignó el código corto **899771**, se puede evidenciar que su contenido no puede considerarse como asociado a entidades sin ánimo de lucro, recaudo y donaciones. Al contrario, se puede observar que a través de los mensajes analizados se informa a sus receptores sobre ofertas, descuentos, oportunidades laborales y canje de puntos.

Teniendo en cuenta lo anterior, el contenido de los mensajes de texto enviados desde el código corto **899771** no se ajusta a la descripción ni a la justificación de uso del código corto presentada

³³ Radicado número 2018775508.

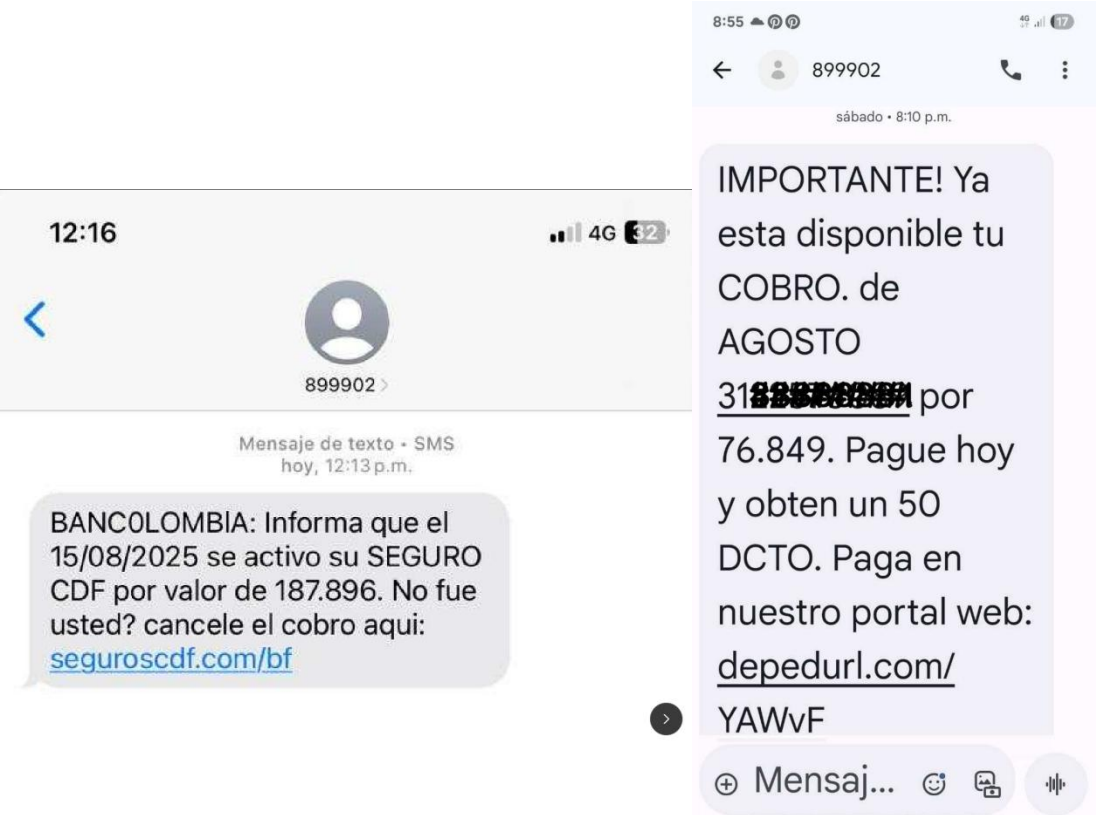
³⁴ Radicado número 2025817524 y 2025713499.

por **A2P** durante el trámite de asignación. En consecuencia, la causal mencionada se encuentra plenamente materializada en el caso objeto de análisis.

Por último, de acuerdo con SIGRI el código corto **899902** también fue asignado a **A2P** por medio de la Resolución CRC 5347 del 13 de abril de 2018. La asignación de este código fue realizada teniendo en cuenta la información contenida en la solicitud de asignación presentada por **A2P** a la **CRC**. En esta solicitud, **A2P** indicó que este código sería utilizado para «envío de información de entidades extranjeras pin exclusivos ingresos portales»³⁵.(SIC).

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el contenido de algunos de los mensajes de texto remitidos desde el código corto **899902**, enviados por los usuarios de servicios de telecomunicaciones, en las quejas que dieron origen a la presente actuación administrativa, es el siguiente:

Imagen No. 12



Fuente: Expediente³⁶

Contrastado el contenido de los anteriores mensajes de texto se puede evidenciar que no está asociado a información de entidades extranjeras o pines exclusivos para ingresos a portales. Al contrario, se puede observar que a través de los mensajes analizados se informa a sus receptores sobre la activación de un seguro y se les recuerda el pago de una deuda.

Así las cosas y de acuerdo con el anterior análisis, el contenido de los mensajes de texto enviados desde el código corto **899902** no se ajusta a la descripción ni a la justificación de uso del código corto presentada por **A2P** durante el trámite de asignación. En consecuencia, la causal mencionada se encuentra plenamente materializada en el caso objeto de análisis.

Finalmente, es importante mencionar que en su escrito de defensa **A2P** manifestó que la **CRC** no había realizado un cotejo o análisis para determinar si el uso dado a los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** era el indicado y, por lo tanto, su derecho al debido proceso había sido lesionado. Asimismo, indicó que algunos de los mensajes enviados desde los mencionados códigos cortos sí correspondían a marketing, recaudo e ingresos a portales, y que «cosa distinta es la veracidad o no del contenido».

Al respecto, es importante mencionar que por medio del radicado No. 2025825740, la Comisión le indicó expresamente a **A2P** que el contenido de algunos de los mensajes de texto que reposan en

³⁵ Radicado número 2018775508.

³⁶ Radicado No. 2025817720 y Radicado No. 2025818881

el expediente no coincidía con el uso para el que cada uno de los códigos cortos objeto de examen había sido asignado. Esto en aras de que **A2P** pudiera pronunciarse el respecto y ejercer su derecho de defensa, demostrando que por el contrario sí le estaba dando el uso indicado a los códigos cortos. No obstante, esto no ocurrió pues junto a su escrito de defensa, **A2P** no allegó elementos probatorios tendientes a demostrar que como asignataria de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** les está dando un uso de acuerdo con lo indicado en la solicitud de asignación.

Por último, las causales de recuperación de los códigos cortos establecidas en el artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016, no admiten excepciones. En ese sentido, el hecho de que tal vez algunos mensajes de texto remitidos desde los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** estén relacionados con el uso para el que fueron asignados, no significa que la Comisión deba pasar por alto que, desde los mismos, también fueron enviados mensajes de texto que no tienen ninguna relación con su uso y justificación.

En conclusión, **A2P** no demostró que efectivamente le estaba dando a los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902** el uso para el que efectivamente fueron asignados. Teniendo en cuenta todo lo anterior, la **CRC** ordenará la recuperación de los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**.

3.3.3. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

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

Para verificar si la mencionada causal se configuró o no, la **CRC** procederá a constatar si los terceros en nombre de quienes se envió el mensaje de texto objeto de la queja, habían autorizado expresamente a **A2P** para enviar mensajes de texto en su nombre, desde los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**.

De acuerdo con la información contenida en los mensajes de texto que originaron la presente actuación administrativa y como consta en el expediente en los mensajes de texto se indicó como remitente a **BANCOLOMBIA, TERPEL, LATAM, WHATSAPP, BANCO DE OCCIDENTE, ÉXITO, BANCO AV VILLAS, TIK TOK, BANCO BBVA, BANCO DE BOGOTÁ, PRIMAX, DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN, COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL S.A. (CLARO), SCOTIA BANK, AVIANCA, TERPEL, LATAM, NETFLIX, SIMIT, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. (MOVISTAR), NATURA** y la **UNIDAD DE GESTIÓN TRIBUTARIA**.

Teniendo en cuenta lo anterior, con el inicio de la actuación administrativa, esta Comisión le solicitó a **A2P** la autorización expresa y por escrito otorgada por cada una de las empresas mencionadas para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre. Sin embargo, **A2P** no allegó ninguna autorización.

Por el contrario, y como se expuso en el numeral 2 del presente acto administrativo, **A2P** señaló que la **CRC** no podía interpretar esta causal de manera extensiva y desproporcionada, pues ello implicaría una vulneración del debido proceso. En esa línea, sostuvo que la causal de recuperación no era aplicable, toda vez que el nombre del remitente en algunos mensajes de texto presentaba errores ortográficos lo suficientemente relevantes como para impedir una semejanza que pudiera inducir a error o generar una asociación legítima con el titular de la marca remitente.

También manifestó que, el hecho de que la **CRC** asuma que los remitentes de mensajes de texto que en su nombre tienen errores de ortografía son marcas reconocidas, es exigirle a **A2P** «una autorización que a todas luces es inexistente».

Al respecto, a juicio de esta Comisión los argumentos de **A2P** no están destinados a prosperar por varias razones:

En primer lugar, es importante señalar que el procedimiento de recuperación de códigos cortos no es un procedimiento sancionatorio. Por el contrario, las actuaciones de recuperación de recursos de identificación son una función 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, sino como una actividad propia de la administración de los recursos de identificación, como lo son los códigos cortos.

Así las cosas y en relación con las causales de recuperación de códigos cortos, se debe tener presente que el incumplimiento de lo establecido en estas hace que su aplicación opere de plano, es decir, las causales operan una vez resulta probado el supuesto que cada una de ellas regula, sin que tenga que haber una interpretación restrictiva o extensiva.

En segundo lugar, el argumento de **A2P** relacionado con que, el nombre del remitente de los mensajes objeto de queja, tiene errores de ortografía lo suficientemente relevantes para que no se puedan asociar con marcas conocidas, esta Comisión considera que a pesar de que en algunos mensajes de texto objeto de examen, si hay errores de ortografía en el nombre del remitente, no hay duda de que sí hay una referencia clara e inequívoca a una marca conocida.

A modo de ejemplo, **A2P** manifiesta que la **CRC** no puede asumir que los mensajes remitidos por "Aviaanca Airlines" fueron enviados por **AVIANCA**. No obstante, no se puede dejar de lado que las expresiones "Aviaanca Airlines" reproducen de manera casi idéntica, el nombre con el que es reconocida públicamente la aerolínea, generando una asociación directa por parte del destinatario respecto de dicha empresa.

Adicionalmente y de conformidad con criterios de identificación fonética, visual y conceptual, así como con la jurisprudencia sobre el uso de signos distintivos y marcas, se ha reconocido que no es necesario que la reproducción sea literal para que se configure la evocación de una marca, bastando con que exista una semejanza suficiente para inducir a error o generar asociación indebida con el titular legítimo del signo. Por tanto, en el presente caso, se considera que el contenido del mensaje sí constituye una remisión en nombre de un tercero identificado como **AVIANCA**, en los términos del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Ahora bien, esta Comisión no puede dejar de lado que, en el expediente reposan quejas presentadas por **AV VILLAS** en relación con el código corto **87987** en las cuales **AV VILLAS** manifiesta que desde el mencionado código corto se habían remitido mensajes de texto en su nombre y en nombre de otros bancos pertenecientes al Grupo Aval como el **BANCO DE OCCIDENTE** y el **BANCO DE BOGOTÁ** y que el contenido de estos mensajes podría ser considerado como *smishing*. En particular, por medio del radicado 2025819505 del 22 de agosto de 2025, **AV VILLAS** manifestó expresamente no tener ningún tipo de relación comercial con **A2P**. Al respecto, **A2P** no se pronunció específicamente sobre el contenido de esta queja, y tampoco allegó la autorización expresa y por escrito otorgada por **AV VILLAS**, el **BANCO DE OCCIDENTE** y el **BANCO DE BOGOTÁ** para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre.

Asimismo, en el expediente reposan quejas presentadas por **COLTEL** en las que manifestó que desde el código corto **899771** fueron enviados mensajes en nombre de **MOVISTAR** sin que mediara autorización para realizar el envío de estos y que estos además contenían URLs con dominios no oficiales. Al respecto, **A2P** tampoco allegó la autorización expresa y por escrito otorgada por **COLTEL (MOVISTAR)**, para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre.

Finalmente, conforme a la información incorporada en el expediente, desde el código corto **899902** se enviaron mensajes de texto utilizando como remitentes a **CLARO** y **BANCOLOMBIA**. Sobre este punto, **A2P** tampoco acreditó contar con la autorización expresa y escrita por parte de dichas empresas para efectuar envíos de mensajes en su nombre.

En conclusión, **A2P** no demostró contar con una autorización expresa y por escrito de ninguna de las empresas en nombre de las cuales realizó el envío de mensajes de texto desde los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**.

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** ordenará la recuperación los códigos cortos **87987**, **899771** y **899902**.

3.4. SOBRE OTROS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR A2P

Como fue indicado en el capítulo 2 de la presente Resolución, **A2P** argumentó que la medida de recuperación de los códigos cortos es desproporcionada y que no es la medida mas adecuada para mitigar el ciberdelito. Resaltó que las medidas relacionadas con la recuperación de códigos cortos «no son medidas que detienen a los delincuentes, pero afecta el negocio». Por último, manifestó que su sistema cuenta con medidas para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o

conductas delictivas, como análisis de URL y verificación de antigüedad, listado de palabras clave, uso de inteligencia artificial para analizar el contenido de los mensajes, entre otras cosas.

En relación con los anteriores argumentos, es importante mencionar que por medio de las causales de recuperación de códigos cortos no solo se busca una adecuada administración de estos, sino que también se busca proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, y en esa medida, por medio de estas causales, claramente se puede mitigar el ciberdelito. Adicionalmente, en materia de seguridad, la regulación establece otro tipo de medidas que además deben ser aplicadas por los asignatarios de códigos cortos, como por ejemplo las establecidas en el artículo 2.1.18.6.³⁷ de la Resolución 5050 de 2016.

Asimismo, y como se indicó previamente las causales de recuperación de códigos cortos están establecidas en la regulación como una herramienta con la que cuenta la CRC para poder administrarlos de la forma más adecuada, pues son recursos escasos.

Finalmente, la medida de suspensión temporal del uso del recurso de identificación está establecida en la Regulación como una medida preventiva para proteger a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, que la Comisión puede aplicar cuando se ha iniciado una actuación administrativa para la recuperación de códigos cortos, por las causales establecidas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016. En el caso concreto fue aplicada porque entre las causales de recuperación invocadas en la misma, se encuentran las establecidas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8. y por el volumen y contenido de las quejas recibidas por la Comisión.

En conclusión, y por lo expuesto anteriormente, ninguno de los argumentos presentados por **A2P** logran desvirtuar los hechos denunciados en las quejas recibidas por la Comisión.

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

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 varios usuarios de servicios de telecomunicaciones, una entidad financiera y un Proveedor de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles pusieron 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 de los códigos cortos que se recuperan, 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.

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.

³⁷ Resolución 5050 de 2016. «ARTÍCULO 2.1.18.6 PREVENCIÓN DE FRAUDES DE LOS PCA E INTEGRADORES TECNOLÓGICOS ASIGNATARIOS DE CÓDIGOS CORTOS. Los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deberán hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin».

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar los códigos cortos **87987, 899771 y 899902**, a pesar de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, deberán mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso de los códigos cortos **87987, 899771 y 899902** (sin que las mismas excedan un periodo máximo de 6 meses desde su aplicación), ejecutoriada la presente decisión **A2P** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través de los códigos cortos recuperados y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

Por último y 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 de cada uno de los recursos 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 definitiva de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **87987, 899771 y 899902** para la provisión de contenidos y aplicaciones que habían sido asignados a **A2P COLOMBIA S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado de los códigos cortos **87987, 899771 y 899902** 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.

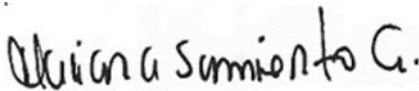
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación definitiva de ese recurso en su red.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a 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 4. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **A2P COLOMBIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 9 días del mes de diciembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados:2025825740
Trámite ID: 3479
Elaborado por: María José Montejo Pino.
Revisado por: Miguel Rojas.