

RESOLUCIÓN No. **8233** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **893182**, asignado a la sociedad **TELECOM SMS S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD y se resuelve sobre un decreto de pruebas»

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



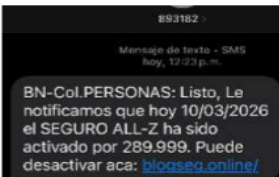
En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

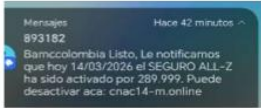


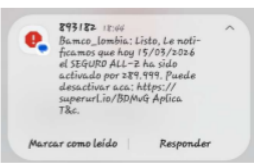
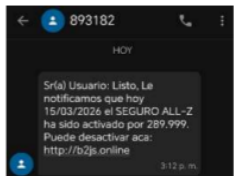
1. ANTECEDENTES

El 16 de marzo de 2026 la **CRC** recibió bajo el radicado 2026805601 una comunicación de **BANCOLOMBIA** por medio de la que informa haber recibido entre los días 10 y 15 de marzo de 2026, 296 reportes de mensajes fraudulentos. Al respecto, indicó haber seleccionado como ejemplo 127 casos de *Smishing*, donde se evidencian todos los códigos cortos por medio de los que se ha utilizado la marca **BANCOLOMBIA** sin autorización. Dentro de los códigos cortos indicados por **BANCOLOMBIA** se encuentra el código corto **893182** tal y como se evidencia a continuación:

Imagen No. 1

Fecha del incidente	Código corto	URL	Empresa	Evidencia
10/03/2026	893182	http://colfacpln.online/	TELECOM SMS S.A.S.	
10/03/2026	893182	http://prstavop.online	TELECOM SMS S.A.S.	
10/03/2026	893182	http://blogseq.online	TELECOM SMS S.A.S.	

Fecha del incidente	Código corto	URL	Empresa	Evidencia
10/03/2026	893182	http://sguralliamnz.online/	TELECOM SMS S.A.S.	
11/03/2026	893182	http://sgrinz360.online	TELECOM SMS S.A.S.	
11/03/2026	893182	http://anulscf360.site	TELECOM SMS S.A.S.	
13/03/2026	893182	http://cclptin.online	TELECOM SMS S.A.S.	
13/03/2026	893182	http://portcfo.online	TELECOM SMS S.A.S.	
13/03/2026	893182	http://portcfo.online	TELECOM SMS S.A.S.	
13/03/2026	893182	http://rusclickcol.online	TELECOM SMS S.A.S.	
Fecha del incidente	Código corto	URL	Empresa	Evidencia
13/03/2026	893182	http://storiesman.com/sYGzV	TELECOM SMS S.A.S.	

14/03/2026	893182	http://cnacl4-m.online	TELECOM SMS S.A.S.	
14/03/2026	893182	http://bcclport.online	TELECOM SMS S.A.S.	
14/03/2026	893182	http://port-co.online	TELECOM SMS S.A.S.	
15/03/2026	893182	https://superurl.io/BDMvG	TELECOM SMS S.A.S.	
15/03/2026	893182	http://b2is.online	TELECOM SMS S.A.S.	

Adicionalmente, entre el 26 de febrero de 2026 y el 30 de marzo de 2026, la **CRC** recibió treinta y ocho (38) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles reportaron el presunto uso indebido del código corto **893182** tal y cómo se muestra a continuación:

Tabla No. 1

Comunicaciones relacionadas con un presunto uso indebido del código corto 893182	
Número	Radicado
1	2026804200
2	2026804535
3	2026804554
4	2026804897
5	2026804721
6	2026804825
7	2026804851
8	2026804875
9	2026804877
10	2026804900
11	2026804805
12	2026804940
13	2026804939
14	2026804941
15	2026805063
16	2026805071
17	2026805157
18	2026805226

19	2026805284
20	2026805391
21	2026805371
22	2026805506
23	2026805601
24	2026805779
25	2026805846
26	2026805483
27	2026805966
28	2026805947
29	2026805981
30	2026806052
31	2026806103
32	2026806405
33	2026806458
34	2026806521
35	2026806530
36	2026806611
37	2026806690
38	2026806730

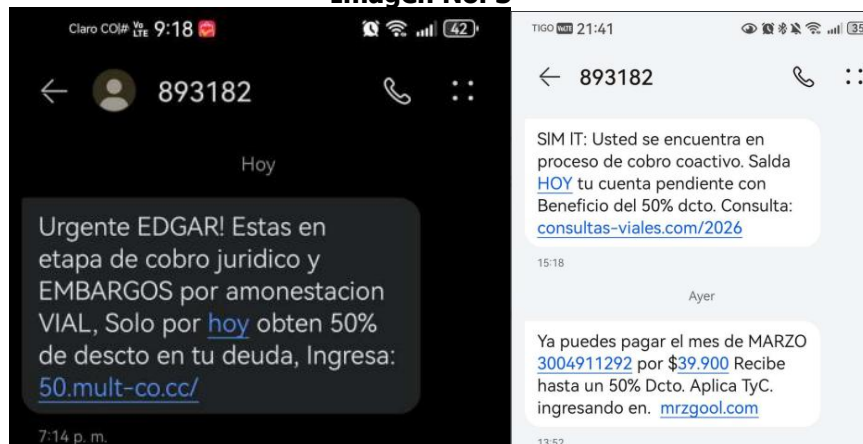
En su comunicación, algunos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles manifestaron que el contenido de los mensajes de texto (SMS) recibidos a través del código corto **893182** era posiblemente fraudulentos. A continuación, algunos de los mensajes de texto reportados:

Imagen No. 2



Fuente: Rad. 2026805846

Imagen No. 3



Fuente: Rad. 2026804721 y Rad. 2026804939

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **893182**, evidenciando que mediante la Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022, el mencionado código corto fue asignado a **TELECOM**. Así mismo, se tiene que la solicitud de asignación de dicho código fue presentada por la mencionada sociedad, mediante el radicado No. 2022709670 del 29 de julio de 2022 y por medio del radicado No. 2022817044 del 2 de noviembre de 2022, **TELECOM** aclaró que el código corto sería utilizado para «el envío de mensajes transaccionales OTP solicitados por el usuario para la creación de nuevos perfiles y la autenticación en plataformas como redes sociales, Google, Spotify, membresías por suscripción, etc.».

Así las cosas, mediante el radicado número 2026507998 del 9 de marzo de 2026, la **CRC** le requirió a **TELECOM** información relacionada con el uso del código corto **893182**.

El mencionado requerimiento de información fue atendido por **TELECOM** por medio del radicado No. 2026805602 del 17 de marzo de 2026. En este, **TELECOM** le manifestó a esta Comisión que **(i)** dentro de la información allegada por la **CRC** en el requerimiento de información, no se encontraban los datos de los MDR exactos de los mensajes cortos de texto objeto de queja, en esa medida, para **TELECOM** es imposible saber cuál cliente o cuáles clientes enviaron estos contenidos, por lo tanto, allegarían la relación general de todos los clientes que utilizan el código **893182 (ii)** que todos sus clientes declaran contractualmente que cuentan con las autorizaciones y consentimientos para enviar mensajes de texto, y que **(iii)** una vez recibió el requerimiento de información, **TELECOM** realizó la revisión de los registros técnicos de tráfico asociados al código corto **893182**, el seguimiento y monitoreo del uso del servicio de mensajería asociado a dicho código y actualizó el listado de palabras contenidas en listas negras.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **TELECOM**, mediante el radicado de salida número 2026510772 del 31 de marzo de 2026, 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 **893182**, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 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 2016¹.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **TELECOM** el 31 de marzo de 2026 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **TELECOM** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas e informar y acreditar que como asignataria del código corto **893182**, cuenta con la autorización expresa y por escrito por parte de **BANCOLOMBIA** para enviar mensajes de texto en su nombre haciendo uso de la marca **BANCOLOMBIA**. También se le solicitó **(i)** informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer la queja que dio origen a la presente actuación administrativa, y **(ii)** 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 **893182**.

Adicionalmente, por medio de la mencionada actuación, la Comisión en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016², ordenó a los a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **893182**.

Mediante el radicado 2026808794 del 23 de abril del 2026, **TELECOM** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que considero pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE TELECOM

En su escrito, **TELECOM** argumentó que la **CRC** debe adelantar las actuaciones administrativas de asignación, devolución y recuperación de códigos cortos, aplicando el debido proceso, el derecho de defensa, el derecho de contradicción y los principios de razonabilidad y proporcionalidad, especialmente cuando la **CRC** aplica la medida de suspensión del tráfico del recurso de identificación pues la misma tiene efectos inmediatos y gravosos sobre servicios lícitos de mensajería.

Resaltó que la mera existencia de capturas de pantalla o reportes de usuarios sin trazabilidad técnica, autenticación y valoración probatoria, carece de la idoneidad exigida por el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011, y en esa medida, la **CRC** debe sustentar cualquier imputación con pruebas directas que permitan atribuirle a **TELECOM** el origen del tráfico cuestionado, verificar que el contenido del

¹ 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 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: 6.4.3.2.2 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 su contenido. (...)».

²Resolución 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».

tráfico corresponde a un uso diferente y si los mensajes realmente fueron enviados en nombre de terceros.

Asimismo, indicó que la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8., no se había configurado porque en el lenguaje común y jurídico la expresión «en nombre de» supone una atribución de representación, vocería o procedencia del mensaje respecto de un tercero. Sin embargo, a su juicio, los mensajes de texto incorporados en el documento por medio del que se inició la actuación administrativa son genéricos y no identifican a ningún tercero como remitente, el sujeto gramatical del mensaje es una persona natural sin que se afirme que es un banco o una entidad específica y tienen expresiones que no permiten por sí solas afirmar que el mensaje fue enviado por una entidad determinada ni que exista suplantación de un tercero.

TELECOM también argumentó a la **CRC** que la medida adoptada (suspensión temporal del recurso) tiene efectos inmediatos y gravosos sobre servicios lícitos de mensajería. En ese sentido, para efectos de una decisión de fondo (recuperación total o parcial) se requiere de pruebas suficientes que permitan **(i)** atribuir técnicamente a **TELECOM** el origen del tráfico cuestionado; **(ii)** verificar si el contenido corresponde a un uso "diferente" al declarado y autorizado; y **(iii)** determinar si los mensajes se enviaron realmente "en nombre de terceros" en los términos estrictos de la causal invocada.

Ahora bien, en relación con la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, **TELECOM** no argumentó que el uso del código corto **893182** sea acorde con la solicitud de asignación realizada.

Por último, **TELECOM** solicitó que fueran decretadas y practicadas las siguientes pruebas:

- (i)** Que se entregue a **TELECOM** copia íntegra del expediente y de los treinta (38) radicados referidos por la **CRC** (incluidos anexos), en especial las capturas de pantalla en su formato original, el texto íntegro de cada queja, fecha/hora de recepción, y cualquier metadato asociado. De existir reserva de datos personales, se solicita permitir el acceso mediante mecanismos de anonimización (p. ej., enmascaramiento parcial de MSISDN) sin impedir la contradicción.
- (ii)** Que se oficie a los PRST involucrados para que certifiquen, respecto de cada una de las fechas/horas de los mensajes reportados, los registros de red asociados al originador 893182: (i) identificación del punto de inyección (SMSC/ESME o equivalente), (ii) identificadores de conexión (system_id / IP / cuenta / trunk), (iii) marcas de tiempo, (iv) evidencias de entrega, y (v) cualquier otra traza que permita atribuir el origen del tráfico.
- (iii)** Que se practique auditoría técnica remota por tercero independiente para verificar los registros internos de **TELECOM** (logs de plataforma, cuentas de clientes, campañas, plantillas, endpoints de conexión) y su correspondencia con los mensajes cuestionados, garantizando la reserva de secretos empresariales y la protección de datos.
- (iv)** Que un perito en informática forense analice los enlaces contenidos en los mensajes (incluyendo acortadores) y determine: (i) cadena de redirecciones, (ii) infraestructura de hosting, (iii) fecha de creación y titularidad de dominios, (iv) características técnicas relevantes del enlace (p. ej., redirecciones, formularios, captura de datos, certificados, etc.), y (v) posibles vínculos técnicos con **TELECOM** o con clientes identificados.
- (v)** Que la **CRC** requiera a los remitentes de las quejas (en la medida de lo posible) para que ratifiquen la información aportada, indiquen el número receptor, la fecha/hora exacta, el operador móvil, y entreguen evidencia adicional (p. ej., exportación del mensaje o reporte del dispositivo), con el fin de evitar falsos positivos o alteraciones de captura.

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

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

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 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 580 del 14 de octubre de 2025⁹, 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

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».

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, 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».

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".

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 USSD¹⁰ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna los códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en calidad de PCA.

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo o incumplió 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 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 **893182**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió varias quejas por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026510772 del 31 de marzo de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **TELECOM**, como asignataria del código corto **893182**, incurrió o no, en las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 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 2016¹¹.

3.3.1. 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 el código corto

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 presente resolución 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 su contenido. (...)».

893182 fue autorizado. Posteriormente analizará si el uso dado a este código por parte de **TELECOM** es acorde con el uso para el que fue autorizado.

Al revisar el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), se corroboró que el código corto **893182** fue solicitado por **TELECOM** para «el envío de mensajes transaccionales OTP solicitados por el usuario para la creación de nuevos perfiles y la autenticación en plataformas como redes sociales, Google, Spotify, membresías por suscripción, etc.», asimismo se tiene que el mencionado código corto fue asignado a **TELECOM** mediante la Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022 por medio del radicado No. 2022817044 del 2 de noviembre de 2022.

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el contenido de algunos de los mensajes de texto remitidos desde el código corto **893182** que dieron origen a la presente actuación administrativa, es el siguiente:

«SIM IT: Usted se encuentra en proceso de cobro coactivo. Cancela HOY tu cuenta con Beneficio del 50% de desc. Ingresar: tramite-pgs.com/2026.»¹²

Y

«Ban c o l o m b i a: Listo, Le notificamos que hoy 29/03/2026 el SEGURO ALL-Z ha sido activado por 489.500 en (3127700408). Puede desactivar acá: drtui.online»¹³

Como puede evidenciarse a pesar de que el código corto fue asignado para la remisión de mensajes transaccionales para la creación de nuevos perfiles y autenticación de redes sociales, en los anteriores textos y en la Imagen No. 3 de esta Resolución, los mensajes de texto remitidos desde el código corto **893182** son de notificaciones relacionadas con transacciones del sector financiero, cobros coactivos y compra de seguros.

Ahora bien, es importante mencionar que **TELECOM** en su escrito de defensa, no argumentó que el uso del código corto **893182** sea acorde con la solicitud de asignación realizada.

En cuanto a la descripción "mensajes transaccionales" es importante resaltar que, de acuerdo con la descripción de uso del código corto, estos están ligados a la creación de nuevos perfiles y la autenticación en plataformas como redes sociales, es decir, estas transacciones no están referidas de forma genérica, sino que están ligadas a las redes sociales o membresías por suscripción.

Adicionalmente, no se puede dejar de lado que en el expediente se puede evidenciar que desde el código corto **893182** se han enviado otro tipo de mensajes de texto por ejemplo relacionados con la realización de cobros coactivos, embargos, entre otros, sin que ninguno de ellos esté relacionado con información relacionada con creación de usuarios y autenticación de redes sociales o membresías de suscripción.

Teniendo en cuenta lo anterior, y al no tener argumentos presentados por parte de **TELECOM** a está causal de recuperación, queda demostrada la configuración de la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo tanto, la **CRC** ordena la recuperación del código corto **893182**.

3.3.2. 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

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 **TELECOM**, esta causal no se habría configurado porque **(i)** la expresión «en nombre de» supone una atribución de representación, vocería o procedencia del mensaje respecto de un tercero, y que los mensajes objeto de examen son genéricos y no identifican a ningún tercero como remitente, **(ii)** en algunos mensajes, el sujeto gramatical del mensaje es una persona natural sin que se afirme que es un banco o una entidad específica y otros mensajes tienen expresiones que no permiten por sí solas afirmar que el mensaje fue enviado por una entidad determinada ni que exista suplantación de un tercero, y **(iii)** la presencia de algunos

¹² Radicado 2026805483

¹³ Radicado 2026807728

términos o la percepción subjetiva de algunos usuarios, no significa que el mensaje de texto fue enviado en nombre de una entidad determinada.

En relación con los anteriores argumentos, en primer lugar, es importante resaltar que **TELECOM** al manifestar que los mensajes objeto de revisión son genéricos y no identifican a un tercero, reconoce no cumplir con lo establecido en el artículo 2.1.19.9 de la Resolución 5050 de 2016. De acuerdo con este artículo, los PCA tienen el deber de informar en el contenido de sus mensajes, el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión del contenido.

En segundo lugar, independientemente a que los mensajes objeto de examen no individualicen al remitente de forma clara, el contenido de estos es suficiente para que su receptor pueda identificar al remitente. Tal y como ocurre en el caso concreto, el hecho de que los mensajes contengan palabras como «Bamcolombia», «BN-Col», «B-Col», «Bamccolombia» y «Bamco_lombia») y que el resto de su contenido esté asociado con aspectos financieros como transacciones bancarias, hacen que los receptores de los mensajes entiendan que los mismos provienen de quien opera la plataforma de **BANCOLOMBIA**, tan es así que esta actuación administrativa inició porque para algunos usuarios los mensajes parecían ser sospechosos y remitieron sus quejas a esta Comisión y dicha entidad bancaria emitió una queja frente al uso de su marca sin autorización.

Frente a estos argumentos, es importante mencionar que esta actuación administrativa no está centrada en determinar si el código corto se usa o no como canal oficial de comunicaciones del **BANCOLOMBIA**, sino que, por medio de esta actuación administrativa se busca determinar si **TELECOM** utiliza el código corto de acuerdo con los lineamientos establecidos en la regulación para ello. Así las cosas y teniendo presente que en el expediente consta que desde el código corto **893182** se ha realizado el envío de mensajes de texto en nombre de terceros, entre ellos el **BANCOLOMBIA**, es apenas lógico que la Comisión le solicite a **TELECOM** como asignatario del mencionado código corto, que allegue el documento por medio del cual **BANCOLOMBIA**, lo autoriza para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre. No obstante, aparte de que, a la fecha, **TELECOM** no ha remitido a esta Comisión la correspondiente autorización expresa y por escrito, tal y como consta en el expediente, **BANCOLOMBIA** le ha manifestado a esta Comisión que no ha otorgado ningún tipo de autorización para realizar el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre a través del código corto **893182**¹⁴.

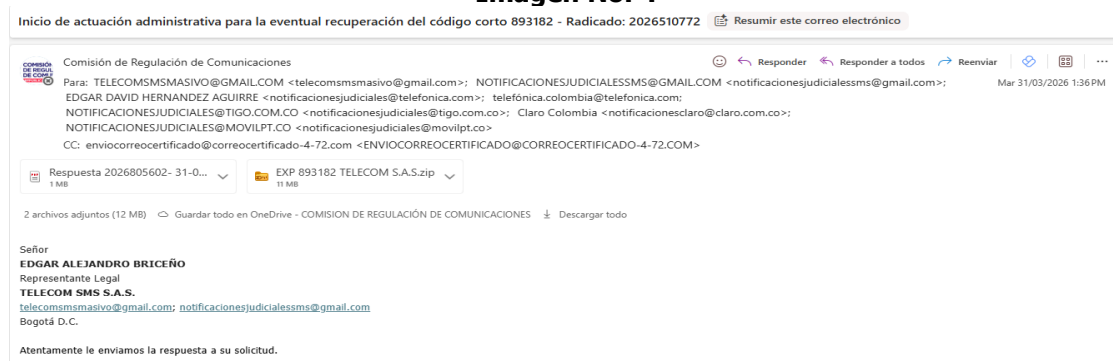
Teniendo en cuenta lo anterior, ninguno de los argumentos presentados por **TELECOM** está destinado a prosperar, y queda demostrada la configuración de la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo tanto, la **CRC** ordena la recuperación del código corto **893182**.

4. SOBRE OTROS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR TELECOM

En su escrito, **TELECOM** también argumentó que las actuaciones administrativas adelantadas por la **CRC** para recuperar códigos cortos deben ser adelantadas aplicando el debido proceso, el derecho de defensa, el derecho de contradicción y los principios de razonabilidad y proporcionalidad, especialmente cuando la **CRC** aplica la medida de suspensión del tráfico del recurso de identificación. Asimismo, **TELECOM** también manifestó que la mera existencia de capturas de pantalla o reportes de usuarios sin trazabilidad técnica, autenticación y valoración probatoria, carece de la idoneidad exigida por el artículo 40 de la Ley 1437 de 2011.

Frente a estos argumentos, es importante mencionar que la presente actuación administrativa se ha adelantado en su totalidad, respetando el derecho al debido proceso, el de defensa y contradicción. El acto administrativo que inició la presente actuación fue notificado a **TELECOM** el 31 de marzo de 2026, y junto al mismo fue allegado el expediente como se aprecia a continuación:

Imagen No. 4



¹⁴ Radicado 2026805601

Fuente: Expediente¹⁵

Dentro del acto administrativo también se le informó a **TELECOM**, que contaba con 15 días hábiles desde el día siguiente de la notificación del mismo, para formular sus observaciones, presentar o solicitar pruebas y demostrara que efectivamente contaba con las autorizaciones correspondientes para enviar mensajes de texto en nombre de terceros, entre otras cosas, por lo tanto, es claro que todos los derechos de **TELECOM** han sido respetados.

Frente al uso de capturas de pantalla como prueba, es importante mencionar que el artículo 247 del Código General del Proceso dispone que:

(...) «Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados, o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud.

La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos» (...)

De acuerdo con la norma transcrita, una captura de pantalla de un mensaje de texto puede ser considerada como un medio probatorio y su valoración debe realizarse de acuerdo con las reglas generales aplicadas a los documentos.

En esa medida y teniendo en cuenta que en la actuación administrativa no se tachó de falso y, menos aún, se acreditó una supuesta falsedad de las capturas de pantalla que reposan en el expediente, estas deben ser valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos.

Finalmente, y en cuanto a la aplicación de la suspensión temporal del código corto **893182**, se aclara que la misma fue aplicada tal cual como está establecida en el parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016. Al respecto, se debe tener presente que esta medida no es susceptible de graduación y que la Comisión puede aplicarla cuando se de inicio a la actuación administrativa por las causales establecidas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8. y 6.4.3.2.9. del mencionado artículo. Debido que en el caso concreto la actuación administrativa inició por la posible configuración de las causales establecidas en los numerales 6.4.3.2.2., 6.4.3.2.8 la comisión procedió a aplicarla.

5. SOBRE LAS SOLICITUDES PROBATORIAS DE TELECOM

En su escrito de defensa **TELECOM** solicitó que fueran decretadas y practicadas una serie de pruebas, estas se encuentran enunciadas en el numeral 2 del presente acto administrativo.

Al respecto, es importante mencionar que el artículo 40 del CPACA dispone que contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos y que en las actuaciones administrativas serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil, hoy, Código General del Proceso (CGP).

En igual sentido, al resolver las solicitudes probatorias, es aplicable el artículo 168 del CGP, en virtud del cual el juez -para el caso concreto la autoridad administrativa- rechazará las pruebas ilícitas, las notoriamente impertinentes, las inconducentes y las manifiestamente superfluas o inútiles. De este modo, la **CRC** deberá decretar pruebas siempre que resulten pertinentes, conducentes, útiles y lícitas, por lo que se analizarán dichos criterios.

Para tal fin, es importante recordar que, la **pertinencia** «consiste en que el hecho a demostrar tenga relación con los que configuran la controversia”, o, dicho de otra forma, son pruebas impertinentes «las que tienden a demostrar aquello que no está en debate».

A su turno, la **conducencia** hace referencia a que «el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar el hecho», esto es, que el método empleado sea el idóneo o con aptitud jurídica para demostrar el hecho pretendido. Constituye por tanto una actividad probatoria inconducente *aquella* «que apunta a comprobar un hecho relevante por medios no idóneos para constatarlo».

Por su parte, la **utilidad** de la prueba se refiere a que el hecho que se pretende demostrar no esté suficientemente acreditado con otro medio de prueba, siendo inútil aquella prueba que resulte irrelevante, superflua o que pretenda corroborar hechos ya probados, lo que constituye a su vez una clara violación al principio de economía procesal y, en esa medida, el fallador está facultado para rechazarla o abstenerse de practicarla.

¹⁵ Rad. No. 2026510772

Dicho lo anterior, a juicio de esta Comisión, las pruebas solicitadas por **TELECOM** no son pertinentes, conducentes ni útiles, esto debido a que, en primer lugar, el expediente fue compartido a **TELECOM** el 31 de marzo de 2026, tal y como se puede evidenciar en el mismo expediente y como consta en la Imagen No. 4, en segundo lugar, por medio de la presente actuación administrativa no está en debate la trazabilidad en la red de los mensajes de texto y el origen del tráfico, los registros internos de **TELECOM**, el alcance y los datos asociados a cada mensaje de texto como el número receptor, la fecha y la hora en la que el mensaje de texto se recibió. Así las cosas, con el decreto y la práctica de las pruebas solicitadas, no se podrá desvirtuar la configuración de las causales de recuperación de códigos cortos en las que incurrió **TELECOM**.

6. 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 los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa, 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/o *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 **TELECOM** 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.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **893182**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **893182**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **TELECOM** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

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 del código corto **893182** 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 virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **893182** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **TELECOM SMS S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **893182** 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.

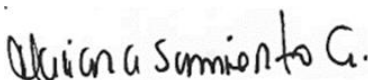
ARTÍCULO 2. Rechazar las solicitudes probatorias presentadas por **TELECOM SMS S.A.S.**, de conformidad con lo expuesto en la parte considerativa del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente Resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles para que se deshabiliten en sus redes de forma definitiva el código corto **893182**.

ARTÍCULO 4. 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 5. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de **TELECOM SMS 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 28 días del mes de mayo de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026808794

Trámite: 107866

Elaborado por: Sebastián Sánchez M

Revisado por: María José Montejo Pino