

RESOLUCIÓN No. **8237** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **85881**, asignado a **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** 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 de 2025 y,

### CONSIDERANDO

#### 1. ANTECEDENTES

El 3 de febrero de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en adelante **CRC**, recibió una comunicación radicada bajo el número 2026802378, mediante la cual un usuario del servicio de telecomunicaciones móviles reportó acerca del posible uso indebido del código corto 85881, manifestado que se hace uso de sus datos personales y del nombre de la sociedad "BANCO DE BOGOTÁ". Como respaldo de lo anterior, remitió la siguiente captura de pantalla:

Imagen 1



Fuente: Expediente<sup>1</sup>

En aras de dar trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **85881**, evidenciando que este fue solicitado por la empresa **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA**, en adelante **AIRTIME**, bajo la modalidad «Gratis para el usuario»<sup>2</sup>, y que el mismo le fue asignado, entre otros, mediante la Resolución CRC 7235 del 10 de noviembre de 2023.

Así las cosas, mediante radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026, la **CRC** requirió a **AIRTIME** para que se pronunciara sobre el uso del código corto precitado, en un término de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente del recibo de dicho requerimiento, allegando la siguiente información:

«1. Relación de clientes de **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **85881**.

<sup>1</sup> Radicado 2026802378 del 3 de febrero de 2026.

<sup>2</sup> Radicado 2023709827 del 30 de agosto de 2023.

2. Información de los clientes del **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa. En este contexto, de quien se identifica con la marca "BCO DE BOGOTÁ".
4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.
5. Copia de las reclamaciones realizadas por **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
6. Medidas adoptadas por **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA** una vez conoció las quejas que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.
7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.
8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **85881.**»

De igual forma, en la mencionada comunicación, la **CRC** le recordó a esa sociedad que, conforme lo dispuesto en el Título VI de la Resolución CRC 5050 2016, los asignatarios de los recursos de identificación, entre los que se incluyen los códigos cortos para SMS y USSD, están obligados a entregar información veraz, completa y oportuna que les sea requerida por parte de la Entidad, y, que el incumplimiento de esta obligación podría dar lugar a la recuperación de los recursos asignados.

La notificación del radicado en mención se surtió el 17 de febrero de 2026<sup>3</sup> a través del servicio de correo certificado del operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72) dirigida al correo electrónico [airtime.cl@hablame.co](mailto:airtime.cl@hablame.co)<sup>4</sup>. Sin embargo, la empresa **AIRTIME** no emitió pronunciamiento al requerimiento en mención dentro del término otorgado

Bajo este contexto, y considerando que la empresa **AIRTIME** no se pronunció frente al requerimiento de información dentro del término concedido, mediante el radicado de salida número 2026509283 del 18 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 la eventual recuperación del código corto **85881**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de los códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.1.<sup>5</sup> y 6.4.3.2.8.<sup>6</sup> del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **AIRTIME** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la citada comunicación, que podría formular observaciones, así como presentar y solicitar pruebas que considerara pertinentes.

Adicionalmente, en el mencionado escrito se le requirió a **AIRTIME**: (i) Dar respuesta al requerimiento formulado por esta Comisión bajo el radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026, y que, (ii) remitiera copia de la autorización expresa y por escrito por parte de **BANCO DE BOGOTÁ** o de la marca «**BCO DE BOGOTÁ**» en la que conste el consentimiento para el envío de mensajes de texto (SMS) desde el referido código corto a nombre de dicha marca o entidad financiera.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **AIRTIME** el 18 de marzo de 2026, mediante correo electrónico través del servicio de correo certificado del operador postal - Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), dirigida al buzón [airtime.cl@hablame.co](mailto:airtime.cl@hablame.co).

De igual manera, en aras de asegurar la publicidad de la actuación administrativa, el 29 de abril de 2026 esta Entidad publicó en su sitio web<sup>7</sup> el aviso de inicio de la actuación administrativa en

<sup>3</sup> Certificado de acuse recibido 4-72, del 17 de febrero de 2026.

<sup>4</sup> De acuerdo con el registro de esa sociedad en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI).

<sup>5</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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.»

<sup>6</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 (...)».

<sup>7</sup> Disponible en el sitio web oficial de la CRC, sección Información sobre decisiones que puede afectar al público, a través del siguiente enlace: <https://www.crcom.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/informacion-sobre-decisiones-que-puede-afectar-al-publico#cont>

mención bajo el propósito que **AIRTIME** formulara sus observaciones, así como presentara o solicitara las pruebas que considerara pertinentes por el efecto de la mencionada actuación administrativa

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta oportuno señalar que, dentro del término establecido para el efecto, **AIRTIME** no se pronunció sobre la comunicación con radicado número 2026509283 del 18 de marzo de 2026, es decir, respecto al inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto.

## 2. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>8</sup>, 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 competencia<sup>9</sup>; **(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 este<sup>10</sup>; **(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 por parte de la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos<sup>11</sup>.

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 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 ineficiente<sup>12</sup> 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**,

<sup>8</sup> 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».

<sup>9</sup> 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.»

<sup>10</sup> 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».

<sup>11</sup> 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».

<sup>12</sup> Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas.

fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes<sup>13</sup>. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025<sup>14</sup>, 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, el posible incumplimiento de las obligaciones generales o criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

## 2.1 MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la **CRC**, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, ha definido y actualizado el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD<sup>15</sup> sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios 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, incumplió alguna de las obligaciones o 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. ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se indicó anteriormente, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **85881**, asignado a **AIRTIME**, en atención a la queja recibida por la **CRC**, mediante la cual un usuario de los servicios de telecomunicaciones móviles reportó el presunto uso indebido del código corto precitado.

<sup>13</sup> 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».

<sup>14</sup> «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

<sup>15</sup> 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.

En este contexto, es de señalar que el usuario manifestó acerca del posible uso indebido del código corto **85881**, manifestado que se estaría haciendo uso de sus datos personales y del nombre del «BANCO DE BOGOTÁ» para el envío de mensajes de texto presuntamente fraudulentos desde el código corto **85881**.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de señalar que los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes de texto (SMS) transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la autorización expresa y por escrito de los terceros en nombre de los cuales se envían mensajes a su nombre; así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

En ese sentido, y de conformidad con lo establecido en el radicado número 2026509283 del 18 de marzo de 2026, no debe perderse de vista que se comunicó a **AIRTIME** el inicio de la actuación administrativa, y que dicha comunicación fue notificada el mismo día mediante correo electrónico, a través del servicio de correo certificado del operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), dirigida al buzón [airtime.cl@hablame.co](mailto:airtime.cl@hablame.co), la cual fue recibida el mismo 18 de marzo de 2026, como consta en el siguiente acuse de recibo:

**Imagen 2. Captura de pantalla extraída del certificado de correo certificado de Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72).**

Resumen del mensaje	
<b>Id mensaje:</b>	235253
<b>Remite:</b>	COMISION DE REGULACION DE COMUNICACION CRCOM - crcom@rccom.gov.co
<b>Cuenta Remite:</b>	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
<b>Destinatario:</b>	airtime.cl@hablame.co - airttime.cl
<b>Asunto:</b>	Inicio de actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto 85881. Radicado: 2026509283
<b>Fecha envío:</b>	2026-03-18 17:36
<b>Estado actual:</b>	Acuse de recibo
<b>Adjuntos:</b>	2

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></li> </ul> <p>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</p>	<p>Fecha: 2026/03/18 Hora: 17:37:33</p>		<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2026/03/18 17:37:33</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Acuse de recibo</b></li> </ul> <p>Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.</p>	<p>Fecha: 2026/03/18 Hora: 17:37:36</p>	<p>Mar 18 17:37:36 mail postfix/smtp [2967460]: 8C3301E203E9: to=&lt;airtime.cl@hablame.co&gt;, relay=hablame-co.mail.protection.outlook .com[52.101.41.0]:25, delay=2.7, delays=0.09/0.0.61/2, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 &lt;a8b9e3de7501fa7a742ac44a91e4ccb214f3c b7c460fb6533c7270b6e145dafa@c</p>	<p><b>Tiempo de firmado:</b> 2026/03/18 19:48:11</p> <p><b>Política:</b> 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>

Es menester indicar que dicho contacto fue suministrado por la empresa **AIRTIME** en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones, e Integradores (RPCAI), en el cual la empresa se registró como sociedad extranjera y aportó ese correo electrónico como dato de contacto.

Por lo tanto, en virtud de los artículos 4.2.3.1<sup>16</sup> y 4.2.3.2<sup>17</sup> de la Resolución CRC 5050 de 2016, se presume que la información que reposa en la base de datos del registro RPCAI se encuentra actualizada y, en consecuencia, constituye un canal vinculante para las comunicaciones de la CRC, máxime si son asignatarios de códigos cortos.

<sup>16</sup> ARTÍCULO 4.2.3.1. OBLIGACIÓN DE REGISTRO. Los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USDD y los integradores tecnológicos deberán tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI) a través del mecanismo dispuesto para el efecto por la CRC, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos. Esa información estará disponible para consulta en la página que la CRC disponga para ello.

<sup>17</sup> ARTÍCULO 4.2.3.2. ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO. Es responsabilidad y obligación de los proveedores de contenidos y aplicaciones y de los integradores tecnológicos mantener constantemente actualizada la información en el Registro. Cualquier PCA registrado que deje de proveer servicios de contenidos y aplicaciones podrá darse de baja en dicho registro, sin perjuicio de que la CRC conserve los datos para el ejercicio de sus funciones.

De igual forma, resulta oportuno señalar que, bajo el propósito de garantizar el principio de publicidad y el derecho al debido proceso, el 29 de abril de 2026 esta Entidad procedió a la publicación en su página web de la comunicación del inicio de la actuación administrativa con efectos de posible recuperación sobre el código corto **85881**, como consta a continuación:

**Imagen 3. Captura de pantalla extraída de la sección *Información sobre decisiones que puede afectar al público* de la CRC.<sup>18</sup>**

The screenshot shows a search interface on the CRC website. It features a search bar with a dropdown menu for 'Categoría' (Category) and a text input for 'Nombre de información' (Information name). The 'Categoría' dropdown is set to 'Comunicación inicio de actuación administrativa de recuperación de códigos cortos'. Below the search bar, there is a section for 'Año' (Year) with a dropdown menu set to '2026'. There are two buttons: 'BUSCAR' (Search) and 'LIMPIAR CONSULTA' (Clear query). Below the search bar, the results for 'Comunicación inicio de actuación administrativa de recuperación de códigos cortos 2026' are displayed, showing the year '2026' and the date '29 de abril de 2026'. Two links are listed: '1. Inicio de actuación administrativa código corto 85881 (228.21 KB)' and '2. Expediente 85881 (2.04 MB)'.

No obstante, inclusive al haber garantizado la debida puesta en conocimiento a través de los canales señalados, el asignatario **AIRTIME** guardó silencio y no se pronunció sobre el particular.

Así las cosas, esta Comisión procederá a verificar si **AIRTIME** en su calidad de asignatario del código corto **85881**, incurrió o no en alguna de las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular las previstas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8, ante la presunta omisión en el cumplimiento de la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5.<sup>19</sup> del artículo 6.1.1.6.1. de la misma resolución, así como el presunto envío de mensajes de texto (SMS) en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.<sup>20</sup>

### **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. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión 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 presente resolución», haciendo referencia en el caso en concreto sobre la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.5. sobre el deber de aportar la información que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación.

En el presente caso, una vez recibida la queja presentada por el usuario de servicios de telecomunicaciones bajo radicado 2026802378 del 3 de febrero de 2026, mediante la cual se reportó el presunto uso indebido del código corto **85881**, así como el envío de mensajes de texto presuntamente fraudulentos, la **CRC** en cumplimiento de sus funciones como administradora de los recursos de identificación, elevó requerimiento bajo radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026, dirigido a **AIRTIME** como asignatario del código corto en cuestión, mediante el cual solicitó información sobre el uso que se le estaba dando a la numeración, así como que aportara las pruebas que autorizaban el envío de los mensajes de texto a nombre de tercero, toda vez que del mensaje de texto se entiende que presuntamente se está enviando a nombre de otro.

<sup>18</sup> Disponible en el sitio web oficial de la CRC, sección *Información sobre decisiones que puede afectar al público*, a través del siguiente enlace: <https://www.crcm.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-la-entidad/informacion-sobre-decisiones-que-puede-afectar-al-publico#cont>

<sup>19</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.1.1.6., Numeral 6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. «6.1.1.6.2.5. Facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación.»

<sup>20</sup> 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: 6.4.3.2.8. 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 (...).»

Dicho requerimiento fue notificado el 17 de febrero de 2026, mediante correo electrónico y a través del servicio de correo certificado del operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), dirigida al buzón [airtime.cl@hablame.co](mailto:airtime.cl@hablame.co), la cual fue recibida exitosamente el mismo 17 de febrero de 2026, como consta en el siguiente acuse de recibo:

**Imagen 4. Captura de pantalla extraída del certificado de correo certificado de Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72).**

Resumen del mensaje

<b>Id mensaje:</b>	226916
<b>Remitente:</b>	crecom@crecom.gov.co
<b>Cuenta Remitente:</b>	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
<b>Destinatario:</b>	airtime.cl@hablame.co - airtime.cl
<b>Asunto:</b>	RESPUESTA SOLICITUD DE INFORMACIÓN - CÓDIGO CORTO 85881 RADICADO 2026802378
<b>Fecha envío:</b>	2026-02-17 17:54
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	Acuse de recibo

**Trazabilidad de notificación electrónica**

Evento	Fecha Evento	Detalle
<p><b>Mensaje enviado con estampa de tiempo</b></p> <p><small>El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.</small></p>	<p>Fecha: 2026/02/17 Hora: 17:56:39</p>	<p>Tiempo de firmado: Feb 17 22:56:39 2026 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.</p>
<p><b>Acuse de recibo</b></p>	<p>Fecha: 2026/02/17 Hora: 17:56:41</p>	<p>Feb 17 17:56:41 mail postfix/smtpl[2217980]: 4A26F1E202F2: to=&lt;airtime.cl@hablame.co&gt;, calderahablame.co@mail.postoffice.outlook</p>

A pesar de lo anterior, a la fecha, no se ha recibido respuesta por parte de **AIRTIME**, respecto de la solicitud de información realizada por la CRC.

Posteriormente, ante la renuencia del asignatario, se dio apertura a la actuación administrativa para la posible recuperación del código corto **85881**, trámite dentro del cual se reiteró a **AIRTIME** que allegara la información requerida el 17 de febrero de 2026<sup>21</sup>. Dicha comunicación, tal como se expuso en el acápite precedente, fue notificada mediante correo electrónico y publicada en la página web de la **CRC**, en aras de garantizar las prerrogativas constitucionales al debido proceso y el principio de publicidad. No obstante, el asignatario guardó silencio y omitió dar respuesta al requerimiento de información.

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable concluir que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que «los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos»; y, en consecuencia, se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el referido código corto.

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

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados «cuando a través de esta numeración se envíen

<sup>21</sup> Radicado 2026505455 del 17 de febrero de 2026.

mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido».

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario el código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros que aparecen como remitentes de los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a nombre de cada uno de ellos.

Según lo expuesto en la queja bajo radicado 2026802378 del 3 de febrero de 2026, el usuario recibió mensajes de texto presuntamente fraudulento a nombre del **BANCO DE BOGOTÁ** desde el código corto **85881**.

Como se ha indicado, **AIRTIME** no dio respuesta al requerimiento de la CRC solicitado bajo el número 2026505455 del 17 de febrero de 2026, así como tampoco se pronunció frente al inicio de la actuación administrativa.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el asignatario no dio respuesta al requerimiento de información mediante el cual se le solicitó de manera expresa la: «Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa. En este contexto, de quien se identifica con la marca "BCO DE BOGOTÁ"; así como tampoco se pronunció dentro de la actuación administrativa (etapa en la cual contaba con la oportunidad procesal para demostrar la existencia de la relación comercial que facultara el envío de mensajes desde el código corto **85881** en nombre del tercero involucrado), es evidente que el administrado omitió la carga probatoria que le asistía.

En ese sentido, al no obrar en el expediente la evidencia que acredite dicha autorización por parte **BANCO DE BOGOTÁ** o la marca «BCO DE BOGOTÁ», esta Comisión constata que se configura plenamente la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la Comisión procederá con la recuperación del código corto **85881**, tal y como se indicará en la parte resolutive del presente acto administrativo.

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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** (en adelante **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la ley resultado de ellas, ordenar las medidas que sean para hacer efectivo el derecho de Hábeas Data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la **CRC** también remitirá la presente resolución junto a su expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

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 **AIRTIME** 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

el 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 **85881, AIRTIME** 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 solución tecnológica y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el numeral 6.1.1.8.4. del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de identificación objeto de recuperación, de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) para que se proceda con la desactivación de dicho recurso en sus redes.

En mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **85881** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

**PARÁGRAFO.** Modificar el estado del código corto **85881** 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.

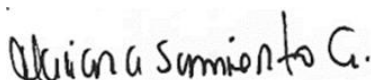
**ARTÍCULO 2.** Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **85881** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera inmediata el tráfico y uso del mismo en al interior de sus redes.

**ARTÍCULO 3.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, 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 **AIRTIME TECHNOLOGIES CHILE SPA**, 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., al primer día del mes de junio de 2026.

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026509283

Trámite ID: 107867

Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes

Revisado por: Brayan Andres Forero Sierra