

RESOLUCIÓN No. **8238** DE 2026

*“Por la cual se recupera el código corto **894999**, asignado a **ATENEA MOBILE 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 de 2025 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Entre el 13 de febrero de 2026 y 31 de marzo de 2026, la **CRC** recibió cuatro (4) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles y **BANCOLOMBIA S.A.**, en adelante **Bancolombia**, pusieron en conocimiento de esta Comisión, el presunto uso indebido del código corto **894999**, como se muestra a continuación:

Tabla No. 1

Nro.	Radicado	Fecha de recepción	Remitente
1	2026803192	13 de febrero de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
2	2026803704	20 de febrero de 2026	Bancolombia S.A
3	2026804805	04 de marzo de 2026	Bancolombia S.A
4	2026505790	31 de marzo de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones

Fuente: Expediente ¹

En aras de darle trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **894999**, evidenciando que este fue solicitado por **ATENEA MOBILE S.A.S.**, (en adelante, **ATENEA**), bajo la modalidad de servicio *"Gratuito para el usuario"*², y que el mismo fue asignado mediante Resolución CRC 5584 de 2018.

Bajo este contexto, y después de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026512657 del 14 de abril 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: **(i)** inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **894999** debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016³ y **(ii)** en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴, ordenó a los

¹ Radicado número 2026801042 del 13 de febrero de 2026, Radicado 2026803704 del 20 de febrero de 2026, radicado 2026804805 del 4 de marzo de 2026.

² Solicitud de Asignación C.C 894999 Radicado 2018737871

³ 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 (...) 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 (...)”*.

⁴ Resolución 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

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 **894999**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **ATENEA** el 14 de abril de 2026⁵ mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **ATENEA** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. También se le solicitó informar el uso que le ha dado al código corto **894999**, y allegar las autorizaciones expresas y por escrito otorgada por el **BANCOLOMBIA** y de empresas de cobro coactivo para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto.

Mediante comunicación con número de radicado 2026810113 del 6 de mayo de 2026, **ATENEA** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO ATENEA

ATENEA manifestó que los mensajes objeto de la presente actuación administrativa no son generados directamente por dicha sociedad, sino por las empresas que utilizan su plataforma tecnológica para el envío de comunicaciones mediante el código corto **894999**, entre las cuales mencionó a **GRUPO EMPRESARIAL ACERCO, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS, ALEXANDER VARGAS LOZANO, BESTVOIPER S.A.S., CENTROS DE COMERCIO LATINO AMÉRICA S.A.S., ANDRES DARIO BENITEZ CASTILLO, TELEONE COLOMBIA S.A.S., ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.S., ASESORIAS Y COBRANZAS ASERCOR S.A.S., ASOCIACION MUTUAL BIENESTAR, IGLESIA ADVENTISTA DEL SEPTIMO DIA SECCION ASOCIACION NOROCCIDENTE DE BOGOTA Y BOYACA, AUTOPACIFICO S.A.S., TELECOMUNICAR IP S.A.S., COOPERATIVA NACIONAL DEL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES Y ENTIDADES AFINES Y RELACIONADAS LTDA, CONSTRUCCIONES BUEN VIVIR S.A.S., FINECO BPO S.A.S., COBRARTE Y SOLUCIONES S.A.S., COLOMBIA BUSSINES GROUP S.A.S., CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER, INTERCOM SOLUCIONES S.A.S. y TECH NET COMUNICACIONES S.A.S.**, entre otras. Asimismo, indicó que el código corto **894999** era utilizado para el envío de comunicaciones promocionales, financieras y de cobranzas a través de las plataformas tecnológicas administradas por **ATENEA** para el envío de SMS.

La sociedad explicó que el código corto **894999** se encuentra asignado a **ATENEA** y que es utilizado para el envío de comunicaciones de distintos clientes tecnológicos mediante su infraestructura y plataformas de mensajería, señalando que su intervención en la cadena de envío de los mensajes es de carácter meramente técnico o instrumental, en la medida en que proporciona la infraestructura tecnológica que permite a sus clientes realizar el envío de los mensajes a través de la numeración asignada, sin intervenir en la determinación del contenido, los destinatarios o las finalidades de las campañas de mensajería.

Así mismo, **ATENEA** manifestó que cuenta con protocolos de seguridad y prevención de fraude y spam, indicando que dispone de mecanismos automáticos de bloqueo de mensajes y sistemas de blacklist de palabras prohibidas, orientados a impedir el envío de mensajes potencialmente fraudulentos. En relación con ello, sostuvo que los ciberdelincuentes alteran palabras mediante números, espacios u otros caracteres para evadir los controles implementados por la plataforma.

Adicionalmente, la sociedad afirmó haber cumplido con las obligaciones que le corresponden en su calidad de asignataria de códigos cortos, señalando que ha implementado el recurso dentro de los plazos establecidos, que no ha cedido el recurso de identificación asignado, que ha adoptado acciones para garantizar el uso eficiente de la numeración y que ha suministrado la información requerida por el Administrador de los Recursos de Identificación de manera veraz, completa y oportuna. En ese sentido, manifestó que el código corto ha sido utilizado conforme a la aplicación indicada en la solicitud de asignación y dentro de los criterios de uso eficiente establecidos en la regulación vigente.

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».

⁵ Certificado de envío de notificación electrónica expedida por el operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72) para el mensaje con ID 243555 y Certificado de envío de notificación electrónica expedida por el operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72) para el mensaje con ID 246355

Frente a la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ATENEA** sostuvo que dicha disposición debe interpretarse de manera estricta, indicando que no toda participación técnica en la cadena de envío de mensajes puede asimilarse jurídicamente a la acción de enviar el mensaje, en la medida en que la compañía no define el contenido, no selecciona los destinatarios ni ejerce control material sobre las campañas de mensajería que cursan a través de su plataforma.

Señalando que su actuación se limita a habilitar el acceso a la numeración asignada y a cursar técnicamente el tráfico solicitado por terceros usuarios de la plataforma, por lo que la simple provisión de infraestructura tecnológica o de servicios de integración no configura por sí misma la conducta descrita en la causal de recuperación invocada.

En línea con lo anterior, la sociedad indicó que no ostenta control material sobre el contenido, la autorización o el envío de los mensajes, ni administra bases de datos de usuarios ni define las campañas de mensajería, por lo que considera que la conducta descrita en la causal invocada no puede ser jurídicamente imputada a **ATENEA**, en la medida en que la compañía actúa únicamente como integrador tecnológico dentro de la cadena de prestación del servicio.

Adicionalmente, **ATENEA** cuestionó el valor probatorio de las capturas de pantalla allegadas al expediente, indicando que no existe prueba técnica, pericial o forense que permita acreditar la autenticidad, integridad y trazabilidad de los mensajes reportados, ni que estos hubiesen sido efectivamente enviados desde el código corto **894999**. En ese sentido, manifestó que la acreditación del origen de un SMS requiere análisis técnicos especializados sobre registros de tráfico, logs de enrutamiento o evidencia técnica verificable.

Por otra parte, la sociedad manifestó que la suspensión temporal del código corto fue adoptada sin que previamente se agotaran medidas menos gravosas, tales como requerimientos adicionales de información técnica, aclaraciones o medidas de monitoreo, razón por la cual considera que la actuación desconoce los principios de proporcionalidad y debido proceso.

Finalmente, **ATENEA** manifestó que la continuación de la actuación administrativa resultaría contraria al principio de culpabilidad y al principio de personalidad de las sanciones en el derecho administrativo sancionador, indicando que no se configura una conducta atribuible a la compañía en los términos previstos por la regulación, toda vez que no existe relación de culpabilidad entre **ATENEA** y los hechos objeto de investigación. Con fundamento en lo anterior, solicitó a la CRC desestimar el proceso administrativo y dar por terminada la actuación administrativa, manteniendo la asignación del código corto 894999, al considerar que no se configura la causal de recuperación prevista en la normativa vigente

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁶, 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 competencia⁷; **(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

⁶ 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".

⁷ 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."

dentro de este⁸; **(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 ellos⁹.

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 ineficiente¹⁰ 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 Agentes¹¹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹², 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.

3.1. MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal y 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 USSD¹³ sobre redes de

⁸ 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".

⁹ 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".

¹⁰ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas

¹¹ 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".

¹² "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

¹³ 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

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 o incumplió alguna de las obligaciones y 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.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si resulta procedente la recuperación del código corto **894999**, asignado a **ATENEA**. Lo anterior, en atención a las quejas recibidas por la CRC, mediante las cuales se denunció el presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2026512657 del 14 de abril de 2026, mediante el cual se comunicó a **ATENEA** el inicio de la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto del código corto **894999** se configura la causal de recuperación señalada en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, por el presunto envío de mensajes de texto en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.¹⁴

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

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

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de las comunicaciones recibidas por esta Comisión entre los meses de febrero y marzo de 2026, mediante las cuales usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles y **BANCOLOMBIA** pusieron en conocimiento de la CRC el presunto uso indebido del código corto **894999** para el envío de mensajes de texto en nombre de terceros, entre ellos **BANCOLOMBIA**, así como mensajes relacionados con presuntos cobros coactivos, sin que se acreditara la existencia de autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de dichas entidades a través del mencionado recurso de identificación.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, **ATENEA** en su calidad de asignataria del código corto **894999**, manifestó que los mensajes cursados a través de dicho recurso son generados por las empresas que utilizan su plataforma tecnológica de mensajería, entre las cuales mencionó a

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.

¹⁴Resolución 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 (...) 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 (...)"*.

GRUPO EMPRESARIAL ACERCO, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS, ALEXANDER VARGAS LOZANO, BESTVOIPER S.A.S., CENTROS DE COMERCIO LATINO AMÉRICA S.A.S., ANDRES DARIO BENITEZ CASTILLO, TELEONE COLOMBIA S.A.S., ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.S., ASESORIAS Y COBRANZAS ASERCOR S.A.S., ASOCIACION MUTUAL BIENESTAR, IGLESIA ADVENTISTA DEL SEPTIMO DIA SECCION ASOCIACION NOROCCIDENTE DE BOGOTA Y BOYACA, AUTOPACIFICO S.A.S., TELECOMUNICAR IP S.A.S., COOPERATIVA NACIONAL DEL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES Y ENTIDADES AFINES Y RELACIONADAS LTDA, CONSTRUCCIONES BUEN VIVIR S.A.S., FINECO BPO S.A.S., COBRARTE Y SOLUCIONES S.A.S., COLOMBIA BUSSINES GROUP S.A.S., CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER, INTERCOM SOLUCIONES S.A.S. y TECH NET COMUNICACIONES S.A.S., entre otras. Según lo indicado por la sociedad, su intervención dentro de la cadena de envío de los mensajes es de carácter técnico, pues no participa en la redacción ni en la definición del contenido de los mensajes, ni define los destinatarios de las comunicaciones, limitándose a proporcionar la infraestructura tecnológica que permite la transmisión de los mensajes enviados por terceros a través de su plataforma.

Teniendo en cuenta los anteriores argumentos, si bien **ATENEA** sostiene que su participación en el envío de mensajes se limita al suministro de infraestructura tecnológica y que los contenidos son definidos por los clientes que utilizan su plataforma, dicha circunstancia no desvirtúa la configuración del supuesto regulatorio previsto en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En efecto, del análisis del caso se evidencia que la actuación administrativa tuvo origen, entre otros, en la comunicación remitida por **BANCOLOMBIA**, mediante la cual dicha entidad manifestó que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **894999**, ni ha aprobado el contenido de los mensajes enviados a través de dicho recurso.

Adicionalmente, **ATENEA** también indicó que su plataforma cuenta con mecanismos técnicos orientados a prevenir el fraude y el envío de mensajes no autorizados, entre ellos sistemas de bloqueo automático de contenido y listas negras o blacklist de palabras restringidas. No obstante, si bien tales mecanismos pueden constituir herramientas de control técnico dentro de la operación de la plataforma, no sustituyen la exigencia regulatoria consistente en acreditar la autorización expresa y por escrito del titular del nombre o marca utilizado en los mensajes, requisito necesario para verificar la legitimidad del uso del recurso de identificación cuando se emplea el nombre de terceros en las comunicaciones remitidas a través del código corto.

Por otro lado, **ATENEA** argumentó que no resulta jurídicamente procedente imputarle la conducta descrita en la causal de recuperación, al considerar que su participación dentro de la cadena de mensajería es meramente instrumental y que actúa únicamente como integrador tecnológico que habilita el acceso a la numeración y cursa técnicamente el tráfico solicitado por terceros. Sin embargo, desde la perspectiva regulatoria aplicable a la administración de recursos de identificación, la verificación que corresponde realizar a esta Comisión se circunscribe al uso del recurso asignado y al cumplimiento de las obligaciones asociadas a dicha asignación, de manera que la circunstancia de que los mensajes sean generados por terceros que utilizan la plataforma tecnológica del asignatario no desvirtúa el hecho de que el recurso de identificación haya sido utilizado para el envío de mensajes en nombre de terceros sin que se acreditara la autorización exigida por la regulación.

Ahora bien, frente al argumento de **ATENEA** según el cual, la conducta descrita en la causal invocada no le puede ser jurídicamente imputada, en tanto no ostenta control material sobre el contenido, la autorización o el envío de los mensajes, ni administra bases de datos de usuarios ni define las campañas de mensajería, es preciso señalar que el análisis realizado por esta Comisión se fundamenta en la verificación objetiva del uso del recurso de identificación asignado, independientemente de la relación contractual existente entre el asignatario y los clientes de su plataforma tecnológica.

En cuanto, al cuestionamiento sobre el valor probatorio de las capturas de pantalla allegadas al expediente, indicando que no existe prueba técnica, pericial o forense que permita acreditar la autenticidad, integridad y trazabilidad de los mensajes reportados, ni que estos hubiesen sido efectivamente enviados desde el código corto **894999**. Sin embargo, las capturas de pantalla y mensajes de datos allegados al expediente constituyen elementos probatorios que pueden ser valorados conforme a las reglas generales previstas para los documentos y mensajes de datos, se considera pertinente reiterar que el artículo 247 del Código General del Proceso dispone:

«(...) 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, se advierte que la impresión de una captura de pantalla de un mensaje de texto no anula su calidad probatoria, sino que implica que su valoración se realice conforme a las reglas generales sobre los documentos.

En ese sentido, teniendo en cuenta que dentro de la actuación administrativa no se tachó de falso ni se acreditó la supuesta falsedad de las capturas de pantalla allegadas, estas se encuentran válidamente incorporadas como prueba y deben ser valoradas conforme a dichas reglas.

Por otra parte, la sociedad manifestó que la suspensión temporal del código corto fue adoptada sin que previamente se agotaran medidas menos gravosas, tales como requerimientos adicionales de información técnica, aclaraciones o medidas de monitoreo. No obstante, debe señalarse que el párrafo 3 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 faculta expresamente a esta Comisión para ordenar la suspensión temporal del uso del recurso de identificación desde el acto de apertura de la actuación administrativa cuando esta se inicia por la presunta configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la misma resolución.

Finalmente, la sociedad argumentó que la continuación de la actuación administrativa resultaría contraria al principio de culpabilidad y al principio de personalidad de las sanciones, al considerar que las comunicaciones habrían sido originadas por terceros usuarios de su plataforma tecnológica. No obstante, es preciso reiterar que el procedimiento de recuperación de códigos cortos no constituye una actuación de naturaleza sancionatoria, sino un procedimiento administrativo orientado a garantizar la correcta administración y el uso adecuado de los recursos de identificación.

El análisis realizado por esta Comisión no se dirige a determinar la responsabilidad subjetiva de un agente frente a una conducta reprochable, sino a verificar si el recurso de identificación asignado fue utilizado conforme a las condiciones establecidas en la regulación, lo cual incluye la obligación de garantizar que el uso del código corto cuente con las autorizaciones correspondientes cuando se utilice el nombre de terceros.

En consecuencia, con fundamento en las pruebas que reposan en el expediente, se evidencia que el código corto **894999** fue utilizado para el envío de mensajes de texto en nombre de **BANCOLOMBIA**, así como de empresas de telefonía móvil y de empresas de cobro coactivo, sin que se hubiera acreditado la existencia de autorización expresa y por escrito por parte de los titulares de los nombres utilizados en dichas comunicaciones. Esta circunstancia configura 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 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativa al uso del recurso de identificación para remitir mensajes en nombre de terceros sin contar con la autorización exigida por la regulación.

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.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **ATENEA deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su solución tecnológica, así como en las redes de los operadores móviles, según corresponda.**

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009.

Por lo anterior, se remite la presente resolución y su respectivo expediente al referido Ministerio, para lo de su competencia.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **894999**, 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 **894999**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **ATENEA** 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.

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

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **894999** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **894999** 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.

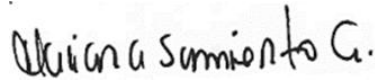
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **894999** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico 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 **ATENEA MOBILE 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., al primer día del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026810113

Trámite ID: 107870

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: Miguel Rojas