

RESOLUCIÓN No. **8241** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **893175**, asignado a **TELECOM SMS 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 11 de abril y el 13 de abril de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) recibió cinco (5) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles y la sociedad **BANCOLOMBIA S.A.**, en adelante **BANCOLOMBIA**, pusieron en conocimiento de esta Comisión, el presunto uso indebido del código corto **893175**, manifestando que mediante el precitado código corto «se están enviando comunicaciones falsas y links de estafa», en lo que respecta a **BANCOLOMBIA**, esa sociedad financiera manifestó que mediante el envío de mensajes de texto (SMS) a través de ese código corto se estaría suplantando a su marca. Las comunicaciones en comento se encuentran distribuidas, tal y como se muestra a continuación:

**TABLA No. 1**

NRO.	RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	REMITENTE
1	2026807790	11 de abril de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
2	2026807823	11 de abril de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
3	2026807920	13 de abril de 2026	Bancolombia S.A.
4	2026807904	13 de abril de 2026	Bancolombia S.A.
5	2026807895	13 de abril de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones

Fuente: Expediente<sup>1</sup>

En atención a los reportes allegados, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **893175**, evidenciando que este fue solicitado por **TELECOM SMS S.A.S.**, en adelante, **TELECOM**, bajo la modalidad de servicio «Gratis para el usuario»<sup>2</sup>, y que el mismo le fue asignado a esa empresa mediante la Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022.

A partir de lo anterior, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, por medio de la comunicación con radicado 2026512874 del 16 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 dio inicio a una actuación administrativa orientada a la eventual recuperación del código

<sup>1</sup> Radicados: 2026807790 y 2026807823, ambos del 11 de abril de 2026, y Radicados: 2026807920, 2026807904 y 2026807895, todos del 13 de abril de 2026.

<sup>2</sup> Solicitud de asignación del código corto 893175. Radicado: 2022709670 del 29 de julio de 2022.

corto **893175**. Lo anterior, en la medida que presuntamente se habría configurado 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<sup>3</sup>.

Asimismo, y en aplicación de lo dispuesto en el párrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016<sup>4</sup>, la **CRC** ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del tráfico de mensajes de texto (SMS) asociado al código corto **893175**.

El inicio de la referida actuación administrativa fue comunicado por la **CRC** a **TELECOM** mediante correo electrónico del 16 de abril de 2026. Lo anterior, con el fin de garantizar el derecho al debido proceso y permitir que dicha sociedad, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, presentara las consideraciones u observaciones que estimara pertinentes, así como aportara y solicitara las pruebas correspondientes.

Adicionalmente, en la referida comunicación esta Entidad requirió a **TELECOM** para que informara el uso dado al código corto 893175 y allegara copia de la autorización expresa y escrita otorgada por **BANCOLOMBIA** para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) desde dicho código corto.

De igual forma, se solicitó remitir copia de las autorizaciones expresas y escritas otorgadas por las empresas que estaban efectuando cobros coactivos a través de los mensajes cortos de texto (SMS) objeto de las quejas presentadas por los usuarios.

A continuación, una captura de pantalla de referencia sobre las quejas de los usuarios.

### Imagen No. 1



Fuente: Expediente<sup>5</sup>

Mediante comunicación con número de radicado 2026810526 del 8 de mayo de 2026, **TELECOM** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

## 2. PRONUNCIAMIENTO TELECOM

**TELECOM**, en su calidad de asignataria del código corto **893175**, manifestó que los mensajes de texto (SMS) objeto de la actuación administrativa no fueron generados directamente por dicha sociedad, sino que corresponden a comunicaciones enviadas por terceros a través de su plataforma tecnológica, en el marco de las relaciones comerciales suscritas con sus clientes corporativos.

<sup>3</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 (...) 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>4</sup>Resolución CRC 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».

<sup>5</sup>Radicados: 2026807790 y 2026807823, ambos del 11 de abril de 2026, y Radicado: 2026807895 del 13 de abril de 2026.

Por lo cual, indicó que su participación en la cadena de envío de mensajes es de carácter meramente técnico o instrumental, en la medida en que actúa como intermediario para la entrega de SMS, proporcionando la infraestructura tecnológica necesaria para su transmisión, sin intervenir en la generación o modificación del contenido de los mensajes.

En línea con lo anterior, **TELECOM** señaló que el código corto **893175** fue asignado para la prestación de servicios de mensajería bajo la modalidad "gratuito para el usuario", siendo utilizado como canal tecnológico para el envío de mensajes por parte de clientes corporativos.

Así mismo, manifestó que el uso del código se enmarca en relaciones comerciales con terceros, quienes son responsables del contenido de los mensajes y del cumplimiento de las obligaciones relacionadas con autorización de uso de marca, protección de datos personales, veracidad del contenido y finalidad de las comunicaciones.

Adicionalmente, la sociedad indicó que dentro de las reclamaciones presentadas no se expresa en ningún lugar que los mensajes presuntamente fraudulentos estén enviados desde una empresa específica o desde las empresas respecto de las cuales la CRC solicita autorización, razón por la cual consideró incoherente que se le requirieran autorizaciones de terceros que, a su juicio, no corresponden a ninguna empresa identificada en los mensajes de texto objeto de queja, así mismo manifestó que resulta desproporcionado afirmar que los mensajes de texto provienen de "**BANCOLOMBIA**" y, por ende, concluir que dicha entidad no autorizó el envío de mensajes a su nombre.

De igual manera, **TELECOM** informó que, dentro de sus obligaciones contractuales, exige a sus clientes garantizar que cuentan con todas las autorizaciones necesarias para el envío de mensajes en nombre de terceros.

En relación con las acciones implementadas para prevenir fraude, la sociedad manifestó que, en cumplimiento del artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ha implementado un sistema integral de prevención de fraude. Dentro de dichos mecanismos señaló contar con controles de vinculación de clientes, incluyendo validación documental y contractual de clientes corporativos, cláusulas de responsabilidad sobre contenido y autorizaciones, así como políticas de uso aceptable del servicio.

Indicando que dispone de mecanismos de monitoreo de tráfico, consistentes en la supervisión continua del volumen y patrones de envío, identificación de comportamientos atípicos y generación de alertas automáticas por picos de tráfico o envíos masivos inusuales.

De la misma manera, **TELECOM** manifestó contar con filtros y reglas de seguridad orientados al bloqueo de URL sospechosas o previamente reportadas, detección de palabras clave asociadas a fraude, phishing o suplantación, así como restricciones sobre el uso de marcas sin validación previa.

De igual forma, la sociedad indicó que realiza auditorías y controles periódicos, mediante revisiones periódicas de clientes activos, evaluación de efectividad de controles antifraude y actualización de políticas conforme a riesgos emergentes.

Finalmente, con fundamento en lo anterior, **TELECOM** sostuvo que ha actuado como proveedor tecnológico sin intervenir en el contenido de los mensajes, que ha implementado mecanismos razonables y acordes con la regulación para prevenir fraudes, y que ha adoptado medidas frente a los hechos reportados, razón por la cual solicitó a la CRC desistir del inicio de la actuación administrativa y ordenar el levantamiento inmediato de la suspensión temporal del tráfico de SMS a través del código corto **893175**.

### **3. COMPETENCIA DE LA CRC**

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>6</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

<sup>6</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".

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>7</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>8</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 la **CRC**, en la medida que la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos<sup>9</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 (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 ineficiente<sup>10</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**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes<sup>11</sup>. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025<sup>12</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, 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**

<sup>7</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>8</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>9</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>10</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 6.1.8.1. 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

<sup>11</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>12</sup> "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

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 SMS y mensajes USSD<sup>13</sup> sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. De igual manera, 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 SMS, es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. En el mismo sentido, los 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 **893175**, asignado a **TELECOM**. Lo anterior, en atención a las quejas recibidas por la **CRC** por parte **BANCOLOMBIA** y distintos usuarios de servicios de telecomunicaciones, mediante las cuales se puso en conocimiento a esta Entidad acerca del presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2026512874 del 16 de abril de 2026, mediante el cual se comunicó a **TELECOM** el inicio de la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si el asignatario del código corto **893175** 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 la prevista en el numeral 6.4.3.2.8, que señala que procede la recuperación del código corto en el evento del envío de SMS en nombre de terceros que no autorización al asignatario de forma expresa y por escrito.<sup>14</sup>

#### **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

<sup>13</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.

<sup>14</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 (...) 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 (...)".

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 fundamento en las comunicaciones remitidas a la CRC por **BANCOLOMBIA** y por distintos usuarios de servicios de telecomunicaciones, mediante las cuales se reportó la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) enviados desde el código corto **893175**. Según lo informado, dichos mensajes, en el caso de la entidad financiera, suplantaban su marca y, en el caso de los usuarios, contenían comunicaciones falsas y enlaces asociados a posibles esquemas de estafa.

En este contexto, no puede perderse de vista que, ante escenarios de presunto uso indebido de recursos de identificación, corresponde a la **CRC** verificar la existencia de autorizaciones expresas y escritas que habiliten el envío de mensajes en nombre de terceros a través de los cuales se remiten los contenidos o mensajes de texto asociados al recurso de identificación objeto de análisis.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, la **CRC** evidenció que el código corto **893175** fue asignado a la sociedad **TELECOM** bajo la modalidad «Gratis para el usuario», y que, en el marco de la presente actuación administrativa, se allegaron elementos relacionados con el envío de mensajes de texto respecto de los cuales se requirió a la sociedad la acreditación de las autorizaciones correspondientes para el uso de los nombres o identidades de terceros dentro del contenido o SMS enviados.

A partir de la información incorporada al expediente y de las evidencias documentales allegadas en el marco de la actuación administrativa, esta Comisión advirtió la posible configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en tanto se evidenció el envío de mensajes respecto de los cuales se requirió la acreditación de autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de terceros.

Por su parte, **TELECOM** manifestó que los mensajes objeto de la actuación administrativa no fueron generados directamente por dicha sociedad, sino que corresponden a comunicaciones enviadas por terceros a través de su plataforma tecnológica, en el marco de relaciones comerciales con clientes corporativos. Así mismo, indicó que su participación en la cadena de envío de mensajes es de carácter meramente técnico o instrumental, en la medida en que actúa como intermediario para la entrega de SMS, proporcionando la infraestructura tecnológica necesaria para su transmisión, sin intervenir en la generación o modificación del contenido de los mensajes.

Adicionalmente, **TELECOM** manifestó que dentro de las reclamaciones presentadas no se expresa en ningún lugar que los mensajes presuntamente fraudulentos estén enviados desde una empresa específica o desde las empresas respecto de las cuales la CRC solicitó autorización, razón por la cual consideró incoherente requerir autorizaciones de terceros que, a su juicio, no corresponden a ninguna empresa identificada en los mensajes. En este sentido, la sociedad manifestó que resulta desproporcionado afirmar que los mensajes provienen de "**BANCOLOMBIA**" y, por ende, concluir que dicha entidad no autorizó el envío de mensajes a su nombre.

En primer lugar, frente al argumento expuesto por **TELECOM** orientado a señalar que dentro de los mensajes objeto de análisis no se identifica expresamente a **BANCOLOMBIA**, esta Comisión considera que sí se configura una referencia clara e inequívoca a dicha entidad. Ello, en atención a que las expresiones utilizadas en los mensajes reproducen de manera sustancial elementos con los cuales dicha entidad es reconocida públicamente, generando una asociación directa por parte del destinatario respecto de **BANCOLOMBIA**. Bajo esta premisa y de conformidad con criterios de identificación fonética, visual y conceptual, no resulta necesario que la reproducción del nombre o signo distintivo sea literal para que se configure una evocación o asociación respecto de un tercero, basta con que exista una semejanza suficiente que permita relacionar el contenido del mensaje de texto (SMS) con determinada entidad.

Por último, se recuerda que las situaciones objeto de análisis fueron puestas en conocimiento de esta Comisión mediante comunicaciones remitidas directamente por **BANCOLOMBIA** en el marco del inicio de la actuación administrativa, circunstancia que refuerza la asociación existente entre el contenido de los mensajes de texto (SMS) y dicha entidad. Por tanto, en el presente caso, esta Comisión considera que el contenido de los mensajes sí constituye una remisión en nombre de un tercero identificado como **BANCOLOMBIA**.

Consecuentemente, esta Comisión observa que **TELECOM** no presentó pronunciamiento específico frente a los mensajes que obran en el expediente, relacionados con supuestas actuaciones de cobro coactivo o con referencias a empresas asociadas a este tipo de actividades.

En efecto, la respuesta presentada por la sociedad se concentró principalmente en exponer consideraciones generales sobre su rol como proveedor tecnológico, la participación de terceros como clientes corporativos y la existencia de mecanismos de prevención de fraude, sin efectuar manifestaciones concretas respecto de dichos mensajes ni frente a la utilización de referencias asociadas a entidades o actividades de cobro incluidas en las evidencias allegadas en el marco de la presente actuación administrativa.

Así las cosas, los argumentos expuestos por **TELECOM**, orientados a señalar que los mensajes objeto de la presente actuación administrativa fueron enviados por terceros que actúan como clientes corporativos y utilizan su plataforma para el envío de mensajes cortos de texto (SMS), así como aquellos relacionados con que su intervención se limita a la provisión de infraestructura tecnológica para la transmisión de dichos mensajes, sin participación en la generación o modificación de su contenido, no desvirtúan la constatación objetiva de la causal analizada.

Lo anterior, en la medida en que tales afirmaciones no excluyen las obligaciones asociadas al uso adecuado de los recursos de identificación administrados por la CRC, ni desvirtúan la necesidad de verificar la existencia de las autorizaciones correspondientes para el envío de mensajes en nombre de terceros a través del código corto objeto de análisis.

Así mismo, el hecho de que **TELECOM** manifieste que los terceros que fungen como clientes corporativos son los responsables del contenido de las comunicaciones y del cumplimiento de obligaciones relacionadas con autorizaciones de uso de marca, protección de datos personales, veracidad del contenido y finalidad de las comunicaciones, no traslada ni excluye las obligaciones regulatorias derivadas de su condición de asignataria del recurso de identificación, ni releva la exigencia de verificar que el uso del código corto se ajuste a las condiciones previstas en la regulación vigente.

Tampoco resulta suficiente para desvirtuar la causal objeto de análisis, que la sociedad haya indicado que cuenta con mecanismos de prevención de fraude y controles técnicos y operativos orientados a mitigar el uso indebido del recurso de identificación, tales como validación documental y contractual de clientes, monitoreo de tráfico, identificación de comportamientos atípicos, generación de alertas automáticas, bloqueo de URL sospechosas, detección de palabras clave asociadas a fraude, restricciones sobre el uso de marcas, gestión de incidentes, trazabilidad de mensajes enviados y auditorías periódicas de clientes activos y controles antifraude.

En este sentido, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 constituye un supuesto de verificación objetiva. En consecuencia, los argumentos presentados por **TELECOM** se orientan principalmente a explicar el modelo operativo bajo el cual funciona el servicio de mensajería soportado en el código corto **893175** y las medidas implementadas para la prevención de fraude, sin que ello desvirtúe las circunstancias objeto de análisis en el marco de la presente actuación administrativa. El envío de mensajes en nombre de terceros sin que conste la autorización expresa y por escrito para el efecto.

Por lo anterior, con fundamento en la información y las pruebas allegadas en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que se encuentran acreditados los elementos necesarios para la configuración de 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, en relación con el uso del código corto **893175** asignado a **TELECOM** y en consecuencia considera viable proceder con la recuperación del recurso de identificación precitado.

#### **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 (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**, 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 **893175**, una vez ejecutoriada la presente decisión, **TELECOM** deberá dejar de usar el código corto objeto de recuperación y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su solución tecnológica, así como en las redes de los operadores móviles correspondientes.

De igual forma, 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.

Finalmente, una vez ejecutoriada la presente resolución, la CRC comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) para que procedan con la desactivación definitiva de dicho recurso al interior de sus redes, según corresponda.

En mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **893175** 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 **893175** 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.

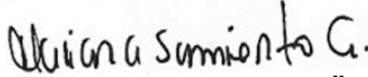
**ARTÍCULO 2.** Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **893175** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico 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 **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., al primer día del mes de junio de 2026.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026810526

Trámite ID: 107868

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra