

RESOLUCIÓN No. **8242** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **890141**, asignado a la sociedad **INFOBIP** 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, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 25 de febrero de 2026, la **CRC** recibió por parte de **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante, **BANCOLOMBIA**) la comunicación con radicado 2026804107 en la que informó haber detectado 334 casos de *Smishing* y *Phishing* por medio del envío de mensajes de texto (SMS) en nombre de **BANCOLOMBIA**. En esta comunicación **BANCOLOMBIA** indicó que el envío de mensajes de texto se realizaba a través de algunos códigos cortos, entre ellos, el código corto **890141** y que no había autorizado el envío de estos mensajes de texto, resaltando que los mismos constituían una violación a sus derechos de autor, marcas registradas y otros derechos de propiedad intelectual y que, además, constituían un riesgo para **BANCOLOMBIA**, sus clientes y terceros.

Como sustento de lo anterior, y en relación con el código corto **890141**, fue allegada la siguiente captura de pantalla:

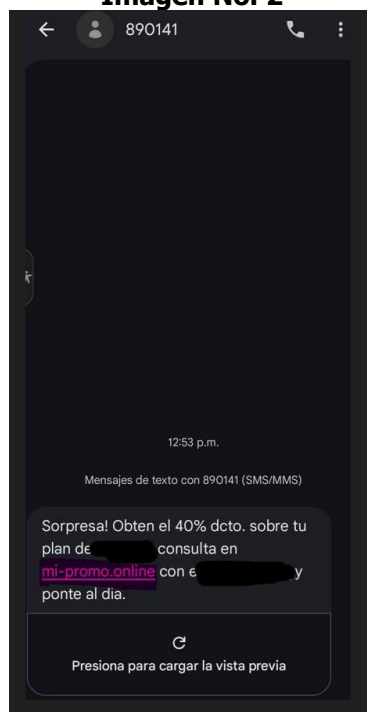
Imagen No. 1



Fuente: Expediente¹

Posteriormente, por medio de la comunicación con radicado 2026806819 del 31 de marzo de 2026, un usuario de servicios de telecomunicaciones manifestó haber recibido un mensaje de texto fraudulento desde el código corto **890141** pues el contenido del mismo «redirecciona a <https://tigorecaudo.com> y el sitio correcto de Tigo Colombia es <https://www.tigo.com.co/>». Como sustento de lo anterior, allegó, entre otra información, la siguiente captura de pantalla:

¹ Radicado No. 2026806819

Imagen No. 2Fuente: Expediente²

Bajo este contexto, mediante el radicado de salida número 2026512990 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, inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **890141**, 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.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue notificado personalmente el 16 de abril de 2026 a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** (en adelante, **INFOBIP**) en su calidad de asignatario del código corto **890141**. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **INFOBIP** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas.

Mediante el radicado 2026810560 del 8 de mayo de 2026 **INFOBIP** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE INFOBIP

En su escrito, **INFOBIP** manifestó que es una empresa dedicada a la prestación de servicios de procesamiento de datos por medio de plataformas tecnológicas especializadas que son utilizadas por sus clientes, por lo tanto, sus clientes o los clientes de sus clientes, son quienes generan el contenido y determinan a quien se lo envían, resaltando que **INFOBIP** no decide a quien se le realiza el envío de un mensaje de texto. En esa medida, indicó que actuaba como conector pues estaba en medio de la operación de telecomunicaciones permitiendo la conexión entre un cliente empresarial con los operadores de telefonía móvil.

En relación con la queja presentada por **BANCOLOMBIA**, **INFOBIP** indicó que su cliente **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.** revendió los servicios de mensajería de texto a la sociedad **JJ COBRANZAS Y ABOGADOS BPO S.A.S.**, (en adelante, **JJ COBRANZAS**), sociedad que reconoció que había realizado el envío del mensaje de texto remitido por **BANCOLOMBIA**. Como respaldo de esto, allegó un documento en el que **JJ COBRANZAS**, entre otras cosas, explicó que las gestiones de contacto que realiza con los titulares de obligaciones son realizadas con

² Ibidem.

³Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. «El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: (...) 6.4.3.2.8 Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido».

fundamento en autorizaciones previamente otorgadas por los mencionados titulares, al momento de suscribir las obligaciones crediticias y que las comunicaciones que se realizan únicamente buscan informar el estado de las obligaciones e invitar a realizar los correspondientes pagos.

INFOBIP también indicó que desplegó todas las actuaciones concretas para esclarecer los hechos y exigir explicaciones al originador del contenido, por lo tanto, no era jurídicamente válido trasladarle la responsabilidad del actuar de un tercero, situación que desconoce los principios fundamentales del ordenamiento jurídico colombiano en materia de responsabilidad. En esa medida, cualquier reproche relacionado con la ausencia de autorización marcaría, debe recaer sobre quien la generó y no sobre **INFOBIP** pues únicamente es el propietario de la infraestructura tecnológica por medio de la que se transmiten los mensajes de texto.

A su juicio, la eventual ausencia de autorización marcaría no puede traducirse automáticamente en una imputación objetiva contra la empresa asignataria del código corto, pues esto implica imponer una obligación imposible de cumplir, es decir, aditar y validar en tiempo real la totalidad de autorizaciones comerciales, contractuales y marcarías de cada contenido enviado por terceros desde su plataforma.

También resaltó que, desde una perspectiva del derecho marcario, no toda mención o referencia a una marca registrada constituye automáticamente una infracción marcaría o un uso ilegítimo susceptible de sanción. En esa medida, argumenta que la sola inclusión de la referencia nominal de Bancolombia dentro del mensaje de texto objeto de análisis no permite concluir de forma automática la existencia de un uso marcario ilícito y la violación de las normas legales de uso de los códigos cortos.

En cuanto a la queja presentada por el usuario de servicios de telecomunicaciones, **INFOBIP** indicó que el mensaje de texto aportado tiene algunas partes tachadas y que a pesar de haber revisado sus bases de datos desconoce el remitente del mensaje de texto por la falta de información sobre la fecha exacta de recepción del mensaje y porque no es posible entender en que consistió el supuesto fraude, impide reconstruir la cadena de transmisión del supuesto mensaje y, por lo tanto, no existe nexo causal entre la información presentada y la actividad de mensajería de texto.

Sobre la imagen que contiene los resultados de la búsqueda realizada en la página web «WHO IS» resaltó que la misma únicamente refleja los datos de registro de un dominio sin que se desprenda de esta información alguna relación con el envío del mensaje de texto, el uso del código corto y su participación como integrador tecnológico. Por lo tanto, es una prueba inconducente que no permite establecer ni siquiera de manera indiciaria un vínculo entre el dominio consultado y la operación de mensajería de texto, pues la imagen carece de autenticidad, trazabilidad, certificación de la evidencia digital, validación por autoridad competente o respaldo técnico que garantice su autenticidad, integridad y origen.

En relación con la imagen que contiene la búsqueda realizada en «Unshorten.it» en donde se evidencia que el enlace contenido en el mensaje de texto objeto de queja redireccionaba al sitio con dominio <https://tigorecaudo.com>, **INFOBIP** manifestó que «Unshorten.it» es una plataforma que no constituye una fuente oficial ni garantiza la exactitud, estabilidad o actualidad de la información que presenta pues se basa en procesos automatizados de redirección que pueden variar dinámicamente, por lo tanto la captura de pantalla no acredita de manera cierta el contenido efectivamente visualizado por el usuario de servicios de telecomunicaciones. Asimismo, indicó que «en el evento de dar por cierta la URL indicada (tigorecaudo.com), la imagen no aporta elemento alguno que permita vincular dicha dirección web con un mensaje de texto concreto, un código corto específico o la infraestructura tecnológica operada por nuestra compañía».

Finalmente, **INFOBIP** solicitó que fueran decretadas las siguientes pruebas:

- «i) Requerir al banco Bancolombia para que envíe la información solicitada en la respuesta remitida a dicha entidad (anexa a este escrito).
- ii) Requerir al quejoso Aaron Ruiz para que envíe la información solicitada en la respuesta remitida a dicha entidad (anexa a este escrito).
- iii) Respuesta emitida (sic) Bancolombia informando sobre los hechos y pidiendo información adicional en ejercicio de nuestro derecho de defensa.
- iv) Respuesta emitida al quejoso Aaron Ruiz informando sobre los hechos y pidiendo información adicional en ejercicio de nuestro derecho de defensa.
- v) Comunicación emitida por la empresa JJ COBRANZAS Y ABOGADOS BPO S.A.S., identificada con NIT 901.232.719-0, quién fue el emisor del mensaje relacionado con el

banco Bancolombia en la cual acepta el envío de dicho mensaje y manifiesta que este fue legítimo».

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁴, 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 competencia⁵; **(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 este⁶; **(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 ellos⁷.

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 ineficiente⁸ 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

⁴ 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».

⁵ 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».

⁶ 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».

⁷ 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».

⁸ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. «Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas».

de Trabajo de Relacionamiento con Agentes⁹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁰, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

3.2. EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la **CRC**, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, y conforme a lo dispuesto en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, regula el marco regulatorio aplicable a los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución, garantizando que estos se desarrollen de manera transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD¹¹ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

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

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo o incumplió alguno de los criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 6.4.3.1. de la misma resolución.

En conclusión, y como se ha indicado previamente, es claro que en la regulación está establecido que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, es decir, dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada para determinar si es procedente la recuperación del código corto **890141**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió una queja por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

⁹ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. «Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC».

¹⁰ *"Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".*

¹¹ «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».

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026512990 del 16 de abril de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si respecto del código corto **890141** se configura o no la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹².

3.3.1. 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. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, «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».

Para verificar si la mencionada causal se configuró o no, la **CRC** procederá a constatar el expediente administrativo con el propósito establecer si el asignatario allegó prueba sobre la autorización expresa y por escrito otorgada por los terceros para enviar mensajes de texto en su nombre, desde el código **890141**, como los aportados en las quejas que sustentaron el inicio de la presente actuación.

De acuerdo con la información contenida en los mensajes de texto que originaron la presente actuación administrativa, uno de los mensajes de texto habría sido enviado por **JJBPO** pues dentro del contenido del mismo mensaje se informa que **JJBPO** fue el remitente. El otro mensaje de texto, a pesar de que no informa de manera expresa quien es el remitente, de acuerdo con la información que reposa en el expediente, el mismo habría sido enviado por el operador de telefonía móvil que opera bajo la marca **TIGO** pues el enlace contenido en el mensaje de texto redirigía a la página web <https://tigorecaudo.com>.

Así las cosas, **INFOBIP** por medio del radicado 2026810560 del 8 de mayo de 2026, allegó una carta expedida por la sociedad **JJ COBRANZAS**, en la que, entre otras cosas, explicó que las gestiones de contacto que realiza con los titulares de obligaciones son realizadas con fundamento en autorizaciones previamente otorgadas por los mencionados titulares, al momento de suscribir las obligaciones crediticias con las entidades financieras. También indicó que las comunicaciones que se realizan únicamente buscan informar el estado de las obligaciones contraídas junto con una invitación encaminada a realizar los correspondientes pagos.

A pesar de lo anterior, dentro de este documento, **JJ COBRANZAS** no manifiesta que **INFOBIP** cuenta con una autorización expresa y por escrito de su parte para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **890141**.

Respecto al mensaje de texto cuyo remitente posiblemente fue **TIGO**, **INFOBIP** no demostró contar con autorización expresa y por escrito por parte de **TIGO** para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre.

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** ordena la recuperación del código corto **890141**.

4. SOBRE OTROS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR INFOBIP

INFOBIP indicó opera como un integrador tecnológico y que no controla el contenido y los destinatarios de los mensajes de texto enviados desde el código corto **890141**, por lo tanto, aduce que no es jurídicamente válido trasladarle la responsabilidad del actuar de un tercero, situación que desconoce los principios fundamentales del ordenamiento jurídico colombiano en materia de responsabilidad. Resaltó que la eventual ausencia de autorización marcaría no puede traducirse automáticamente en una imputación objetiva contra la empresa asignataria del código corto, pues esto implica auditar y validar en tiempo real la totalidad de autorizaciones comerciales, contractuales y marcarías de cada contenido enviado por terceros desde su plataforma, obligación que manifiesta es imposible de cumplir.

¹²Resolución 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 su contenido (...)».

También resaltó que, desde una perspectiva del derecho marcario, no toda mención o referencia a una marca registrada constituye automáticamente una infracción marcaria o un uso ilegítimo susceptible de sanción. En esa medida, argumenta que la sola inclusión de la referencia nominal de Bancolombia dentro del mensaje de texto objeto de análisis no permite concluir de forma automática la existencia de un uso marcario ilícito y la violación de las normas legales de uso de los códigos cortos.

Respecto a los anteriores argumentos, es importante resaltar que **INFOBIP** en su calidad de asignatario del código corto **890141** es quien está obligado a cumplir con todos los parámetros establecidos en la regulación en relación con el uso del código corto y quien figura como responsable ante la **CRC** por cualquier uso indebido del código corto asignado. En esa medida, independientemente a que permita que terceros accedan a su plataforma y realicen el envío de mensajes de texto desde el código corto **890141** no lo libra de sus obligaciones y responsabilidades como asignatario del mencionado recurso de identificación, por lo tanto, es su deber establecer ciertas obligaciones y parámetros para que todos los clientes que hacen uso de su plataforma cuenten con las correspondientes autorizaciones de los remitentes de los mensajes de texto.

Respecto a la inclusión de la palabra «Bancolombia» dentro del mensaje de texto, es importante mencionar que la Comisión por medio del radicado 2026810560 del 8 de mayo de 2026 nunca reprochó que dentro del contenido del mensaje de texto se usara la palabra «Bancolombia», tan es así que dentro del mismo documento, no solicitó a **INFOBIP** allegar la correspondiente autorización para el envío de mensajes por parte de Bancolombia, sino que solicitó las autorizaciones expedidas por **JJBPO** y por el operador de servicios de telefonía móvil remitente.

Ahora bien, también es importante mencionar que la Comisión no ha reprochado el uso indebido de alguna marca, lo que la Comisión ha solicitado, es la correspondiente autorización otorgada a **INFOBIP** por parte del remitente del mensaje de texto para realizar el envío de mensajes de texto en su nombre. Adicionalmente, no se puede dejar de lado que de acuerdo con el artículo 2.1.19.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en todos los mensajes de texto con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones.

En cuanto a las capturas de pantalla allegadas por el usuario de servicios de telefonía móvil, **INFOBIP** indicó que la que contiene los resultados de la búsqueda realizada en la página web «WHO IS» únicamente refleja los datos de registro de un dominio sin que de ahí se desprenda alguna relación con el envío del mensaje de texto, el uso del código corto y su participación como integrador tecnológico y que la misma carece de autenticidad y trazabilidad, entre otros aspectos.

Sobre la captura de pantalla que contiene la búsqueda realizada en «Unshorten.it» en donde se evidencia que el enlace contenido en el mensaje de texto objeto de queja redireccionaba al sitio con dominio <https://tigorecaudo.com>, **INFOBIP** señaló que esta es una plataforma que no constituye una fuente oficial ni garantiza la exactitud, estabilidad o actualidad de la información que presenta pues se basa en procesos automatizados de redirección que pueden variar dinámicamente, por lo tanto, la captura de pantalla no acredita de manera cierta el contenido efectivamente visualizado por el usuario de servicios de telecomunicaciones.

Al respecto es importante mencionar que de acuerdo con el artículo 247 del Código General del Proceso, los mensajes de datos conservan su valor probatorio aun cuando sean aportados en impresión física, caso en el cual deben valorarse conforme a las reglas generales de los documentos. En consecuencia, al no haberse tachado de falsas ni acreditado la falsedad de las capturas de pantalla allegadas dentro de la actuación administrativa, estas se entienden válidamente incorporadas y susceptibles de valoración probatoria conforme a dichas reglas (artículo 247 del Código General del Proceso).

También se debe aclarar que la información contenida en las capturas de pantalla no fue utilizada para sustentar que efectivamente **INFOBIP** había sido el remitente de los mensajes de texto, por el contrario, por medio de las capturas de pantalla se permite evidenciar que el mensaje de texto había sido enviado en nombre de **TIGO** pues el enlace contenido en el mensaje de texto enviado desde el código corto **890141** redirigía a la página <https://tigorecaudo.com>, tal cual como lo manifestó el usuario de servicios de telecomunicaciones que presentó la queja ante la Comisión. Adicionalmente, los argumentos presentados por **INFOBIP** no son suficientes para desvirtuar el valor probatorio de las capturas de pantalla toda vez que no demostró que efectivamente el contenido arrojado por la página web «Unshorten.it» es información inexacta.

5. SOBRE LAS SOLICITUDES PROBATORIAS DE INFOBIP

En su escrito de defensa **INFOBIP** solicitó que fueran decretadas y practicadas las pruebas que fueron enunciadas en el numeral 2 del presente acto administrativo. Antes de realizar el correspondiente análisis y teniendo presente que por medio del radicado 2026810560 del 8 de mayo de 2026, **INFOBIP** no solamente allegó sus argumentos de defensa en contra del inicio de la actuación administrativa, sino que también allegó una serie de documentos los cuales serán incorporados al expediente como pruebas documentales y se les otorgara el valor probatorio que le sea correspondido.

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

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

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

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

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

Dicho lo anterior, a juicio de esta Comisión, las pruebas solicitadas por **INFOBIP** concretamente aquellas relacionadas con los requerimientos que se pretenden realizar a **BANCOLOMBIA** y al quejoso, no son conducentes, útiles y pertinentes, esto debido a que por medio de la presente actuación administrativa no está en debate si **BANCOLOMBIA** autorizó o no a las sociedades **JJ COBRANZAS Y ABOGADOS BPO S.A.S.**, a **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.** y a **DRPESO** para realizar el envío de mensajes en su nombre desde el código corto **890141**. Adicionalmente, el requerimiento realizado al quejoso es amplio y no está encaminado a demostrar que efectivamente **TIGO** autorizó a **INFOBIP** a realizar el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **890141**.

Las demás pruebas solicitadas, ya se encuentran incorporadas en el expediente.

6. DEL TRASLADO AL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y A LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **890141**, **INFOBIP** 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 red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

Dado que a través del código corto **890141**, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de smishing y phishing, la **CRC** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para

evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

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 el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **890141** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **890141** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

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

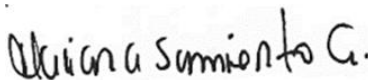
ARTÍCULO 3. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente Resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de ese recurso en su red.

ARTÍCULO 4. Remitir copia de la presente Resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 5. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra los artículos 1, 3 y 4 procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación y contra el artículo 2 no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C., a los 02 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026810560

Trámite ID: 107863

Elaborado por: María José Montejo Pino

Revisado por: Miguel Rojas