



COMISIÓN  
DE REGULACIÓN  
DE COMUNICACIONES  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8259** DE 2026

*«Por la cual se asigna un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB (#444) a la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S**»*

## **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, modificada por la Ley 1978 de 2019, así como los artículos 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, y,

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

El 8 de mayo de 2026, **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.**, en adelante **COMCEL**, mediante comunicación radicada bajo el número 2026708763, y haciendo uso de la página web Trámites CRC / módulo Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), le solicitó a la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)** la asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación **#ABB (#444 o #480)** con el fin de soportar servicios con cobertura nacional para la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S**, identificada con el NIT 890.900.082-5.

Revisada la solicitud, por medio de comunicación bajo el radicado de salida número 2026517154 del 22 de mayo de 2026, la **CRC** requirió a **COMCEL** para que complementara la solicitud de asignación, allegando la siguiente información: **i)** Ampliar la información relacionada con la justificación y propósito del número de marcación abreviada **#ABB** solicitado. Lo anterior por cuanto, si bien se allegaba información sobre el particular, la misma no era detallada respecto al tipo de servicio que sería soportado en el **#ABB** objeto de solicitud; **ii)** Allegar copia del certificado de existencia y representación legal del futuro asignatario - sociedad **EDUARDOÑO S.A.S**, identificada con el NIT 890.900.082-5. Lo anterior por cuanto, fue presentado un certificado de existencia y representación que no correspondía con la sociedad solicitante; y **iii)** Actualizar el cronograma de implementación del **#ABB** objeto de solicitud, considerando los tiempos derivados de la respuesta al requerimiento.

Mediante comunicación con radicado 2026812273 del 27 de mayo de 2026, **COMCEL** presentó la información solicitada. En dicha comunicación indicó que la solicitud de asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema **#ABB** tiene como propósito:

«disponer de un canal único, simple y de fácil recordación para el contacto telefónico de los clientes con **EDUARDOÑO S.A.S**, que permita agilizar la interacción relacionada con solicitudes, requerimientos y atenciones operativas, consolidando el

acceso a la atención de la compañía mediante un identificador corto y estandarizado. De manera complementaria, este recurso se incorpora como parte de la evolución del modelo de atención hacia un enfoque de omnicanalidad, en el que el canal de voz se integra a la estrategia corporativa de comunicación con clientes para asegurar una experiencia consistente y centralizada.».

Adicionalmente, **COMCEL** allegó la copia del certificado de existencia y representación legal correspondiente a la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S.** identificada con el NIT 890.900.082-5, y actualizó el cronograma de implementación para el recurso solicitado.

## **2. CONSIDERACIONES DE LA CRC**

### **2.1. Competencia**

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019<sup>1</sup>, y en el numeral 13 del mismo artículo<sup>2</sup>, la CRC es el órgano competente para regular y administrar 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.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015<sup>3</sup> establece que la CRC «deberá administrar 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».

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones 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.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que 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 CRC y que la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.

De igual forma, es de mencionar que mediante el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera 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. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025<sup>4</sup>, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Finalmente, de conformidad con todo lo expuesto, la CRC, a través del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para resolver de fondo la solicitud

<sup>1</sup> Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 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-».

<sup>2</sup> Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 13: «Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico».

<sup>3</sup> «Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones».

<sup>4</sup> «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

de asignación de un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB, relacionada al inicio del presente acto administrativo.

## **2.2. Sobre el marco normativo de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB.**

El artículo 2.2.12.2.1.3. del Decreto 1078 de 2015 señala que la CRC puede definir la numeración que hace uso de los símbolos \* y #, destinada a facilitar el control de los servicios suplementarios. De igual forma, la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone las reglas para la gestión, criterios de uso eficiente, asignación, devolución y recuperación de los recursos de identificación, incluido el servicio suplementario de marcación abreviada de esquema de marcación #ABB.

Así las cosas, para ser asignatario de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB<sup>5</sup>, la persona jurídica le deberá solicitar a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) la utilización de dichos números para soportar sus actividades comerciales o de interés general y, por lo tanto, tendrán el derecho de habilitar un único número #ABB previa celebración de los respectivos acuerdos comerciales con los PRST de preferencia.

En suma, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para solicitar numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB, el solicitante debe remitir al Administrador de los Recursos de Identificación, a través del Trámite Único de Recursos de Identificación (TURI), o aquel sistema que lo sustituya, la siguiente información:

- (i) Razón social, NIT y nombre del representante legal de la persona jurídica a la cual se asignará el recurso.
- (ii) Acuerdo comercial suscrito entre el futuro asignatario y el PRST que remite la solicitud de asignación.
- (iii) Dos (2) sugerencias de número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB a ser asignado, según disponibilidad en el SIGRI.
- (iv) Justificación y propósito del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB solicitado.
- (v) Cronograma de puesta en marcha del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada #ABB, el cual no puede superar los seis (6) meses.
- (vi) Nombre y código DANE de los municipios que harán parte de la cobertura del servicio.
- (vii) Informar los números telefónicos (fijos o móviles) a los cuales deberán ser enrutadas las llamadas.

Por su parte, el artículo 6.10.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el procedimiento de asignación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB, y los artículos 6.10.3.1. y 6.10.3.2 de la Resolución precitada establecen los criterios de uso eficiente y las causales de recuperación de este tipo de numeración, respectivamente.

Adicionalmente, la mencionada resolución dispone como obligación de los PRST, entre otras, presentar el Formato T.5.8 «PROGRAMACIÓN DE NUMERACIÓN PARA EL ACCESO AL SERVICIO SUPLEMENTARIO DE MARCACIÓN ABREVIADA BAJO LA ESTRUCTURA #ABB», dentro de los quince (15) días posteriores a la programación de un nuevo número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB al interior de sus redes, o hasta quince (15) días posteriores a la modificación de alguno de los parámetros descritos en el formato mencionado, en un número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB previamente programado.

<sup>5</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.10.1.3.

Finalmente, es de indicar que la CRC expidió la Circular CRC 127 de 2020 «Atribuciones de los recursos de identificación administrados por la CRC», en la cual definió que el rango de numeración del servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB disponible para la identificación de servicios comerciales o de interés general, estaría entre #100 a #999.

**2.3. Sobre la solicitud de asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB.**

Con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos y parámetros previstos en los artículos 6.10.2.1 y 6.10.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la CRC procedió a revisar la solicitud de asignación de un número de marcación abreviada #ABB (**#444** o **#480**) para la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S.**, presentada por **COMCEL** el 8 de mayo de 2026, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2026708763 y complementada mediante comunicación con número de radicado 2026812273 del 27 de mayo de 2026.

Así las cosas, esta Comisión evidenció que la solicitud presentada por **COMCEL** para la asignación de un número abreviado (**#444** o **#480**) reúne todos los requisitos establecidos en el artículo 6.10.2.1 de la Resolución CRC 5050 de 2016, y satisface los propósitos definidos para este recurso de identificación, en los siguientes términos:

- (i) En la solicitud presentada por **COMCEL** se especificó la razón social, NIT y nombre del representante legal de la persona jurídica a la cual se asignará el recurso, en este caso, la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S** identificada con el NIT 890.900.082-5.
- (ii) **COMCEL** presentó una copia del acuerdo comercial suscrito con la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S** para soportar servicios en el #ABB objeto de solicitud.
- (iii) La sociedad **EDUARDOÑO S.A.S** no cuenta con numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB previamente asignada y, se presentaron dos sugerencias de asignación – en este caso **#444** o **#480**.
- (iv) **COMCEL** presentó la justificación y propósito para el número de marcación abreviada #ABB solicitado para la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S**.

En este sentido, de acuerdo con la solicitud inicial y la información complementaria aportada por **COMCEL**, el número abreviado #ABB solicitado tiene como justificación y propósito, lo siguiente:

«disponer de un canal único, simple y de fácil recordación para el contacto telefónico de los clientes con EDUARDOÑO S.A.S., que permita agilizar la interacción relacionada con solicitudes, requerimientos y atenciones operativas, consolidando el acceso a la atención de la compañía mediante un identificador corto y estandarizado.», y

«se justifica en la necesidad de fortalecer la comunicación directa con los clientes mediante un mecanismo más accesible y recordable que el esquema tradicional de numeración larga», señalando además que dicho recurso permitirá «reducir la fricción en el contacto del cliente al disponer de un número corto y fácil de marcar», «mejorar la experiencia del cliente al habilitar un punto de entrada único para sus solicitudes y requerimientos» y «unificar la comunicación corporativa en un identificador consistente».

- (v) El cronograma de puesta en marcha para el #ABB objeto de solicitud, allegado por parte de **COMCEL** no supera los seis (6) meses.
- (vi) **COMCEL** informó que la cobertura del servicio será de carácter nacional y presentó el listado de los municipios que harán parte de dicha cobertura. Así como indicó el número de enrutamiento asociado al número de marcación abreviada objeto de solicitud.

En este sentido, la CRC revisó la primera opción sugerida en la solicitud de asignación presentada por **COMCEL** para la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S.** correspondiente al número abreviado #ABB (**#444**). Se evidenció que ese número abreviado se encontraba en estado «Disponible» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), así como, que la solicitud de asignación cumplía con los requisitos dispuestos en la regulación vigente. En consecuencia, la CRC procedió a cambiar el estado del recurso solicitado (**#444**) al estado «preasignado» en dicha herramienta, teniendo en cuenta que dicho recurso se adecúa a la estructura prevista para este tipo de numeración.

A partir de lo anterior, la CRC considera viable proceder con la asignación del número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, solicitado por parte de **COMCEL** para la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S.** bajo el entendido que dicho recurso será usado de forma eficiente, conforme a la justificación y propósito expuestos en las comunicaciones radicadas internamente bajo los números 2026708763 y 2026812273. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento estricto de las obligaciones por parte del asignatario del recurso de identificación, al igual que de las condiciones de uso, atribución, propósito, destinación y demás obligaciones que la regulación vigente estipule para este tipo de recurso escaso.

Finalmente, cabe señalar que la CRC, en su calidad de Administrador de los Recursos de Identificación, podrá recuperar la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema de marcación #ABB asignado, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1.1.8 – Procedimiento de recuperación de numeración, cuando el asignatario incumpla cualquiera de los criterios de uso eficiente previstos en el artículo 6.10.3.1 – Criterios de uso eficiente, o incurra en alguna de las causales señaladas en el artículo 6.10.3.2 – Causales de recuperación de la numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En virtud de lo expuesto,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Asignar a la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S** identificada con el NIT 890.900.082-5 el siguiente número para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo el esquema #ABB, de acuerdo con el propósito informado en la solicitud, y conforme a las condiciones establecidas en la Resolución CRC 5050 de 2016:

#ABB	ÁMBITO DE COBERTURA
#444	NACIONAL

**Parágrafo.** La sociedad **EDUARDOÑO S.A.S**, como asignataria del número **#444**, podrá habilitarlo en las redes de los operadores, previa celebración del acuerdo comercial con el o los respectivos Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST).

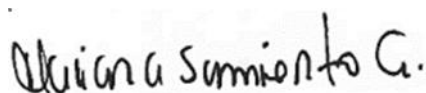
No obstante, será obligación del PRST presentar ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) el Formato T.5.8 «Programación de numeración para el acceso al servicio suplementario de marcación abreviada bajo la estructura #ABB», dentro de los

quince (15) días siguientes a la programación del número asignado o a la modificación de alguno de los parámetros descritos en dicho formato, en cumplimiento de lo previsto en la Resolución CRC 5050 de 2016 y las normas que la modifiquen o sustituyan.

**ARTÍCULO 2.** Notificar personalmente la presente resolución a los representantes legales de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. - COMCEL S.A.** y de la sociedad **EDUARDOÑO S.A.S**, o a quienes hagan sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

En Bogotá D.C. a los 12 días del mes de junio de 2026.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026708763, 2026812273  
Tramite ID: 107861  
Elaborado por: Sergio Bohorquez  
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra