

RESOLUCIÓN No. **8273** DE 2026

*"Por la cual se recupera el código corto **893176**, asignado a **TELECOM 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

El 29 de abril de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante **CRC**) recibió una comunicación radicada bajo el número 2026809512, mediante la cual la sociedad **BANCOLOMBIA S.A.** (en adelante **BANCOLOMBIA**) informó que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **893176**.

Asimismo, manifestó haber recibido múltiples quejas y reportes de sus clientes relacionadas con el envío de mensajes fraudulentos en los que se utiliza indebidamente la identidad corporativa de **BANCOLOMBIA**, incluyendo enlaces falsos que simulan su portal transaccional, como se muestra a continuación:

Imagen No. 1



Fuente: Expediente ¹

¹ Radicado número 2026809512 del 29 de abril de 2026.

Imagen No. 2Fuente: Expediente ²

En aras de darle trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **893176**, evidenciando que este fue solicitado por **TELECOM S.A.S.**, (en adelante **TELECOM**), bajo la modalidad de servicio «*Gratuito para el usuario*» para envío de «*tráfico acerca de la recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje de documentos y mercancías que tengan como receptor final el dueño de la línea.*»³, y que el mismo fue asignado mediante Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022.

Bajo este contexto, y después de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026515431 del 7 de mayo de 2026, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación: **(i)** inició una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **893176** debido a que presuntamente se habría configurado las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016⁴ y **(ii)** en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016⁵, ordenó a los a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones, implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **893176**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **TELECOM** el 7 de mayo de 2026 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **TELECOM** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. También se le solicitó informar el uso que le ha dado al código corto **893176**, y allegara la autorización expresa y por escrito otorgada por **BANCOLOMBIA** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto.

Mediante comunicación con número de radicado 2026812532 del 29 de mayo de 2026, **TELECOM** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO TELECOM

² Radicado número 2026809512 del 29 de abril de 2026.

³ Solicitud Asignación 893176 radicado 2022817044 del 2 de noviembre de 2022.

⁴ 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 (...)"

⁵ Resolución 5050 de 2016, Artículo 6.1.1.8. «Recuperación de los recursos de identificación (...) PARÁGRAFO 3. En las actuaciones administrativas de recuperación de códigos cortos iniciadas por las causales señaladas en los numerales 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».

En el escrito de respuesta remitido a esta Comisión, **TELECOM** señaló que la expresión utilizada en el mensaje objeto de análisis no corresponde a la razón social ni a la marca registrada de **BANCOLOMBIA**, razón por la cual consideró que no existe evidencia suficiente para afirmar que el mensaje hubiese sido enviado en nombre de dicha entidad. En este sentido, manifestó que no le resulta posible aportar una autorización expresa y escrita de **BANCOLOMBIA** para el envío de los mensajes objeto de análisis, al considerar que el contenido de estos no permite concluir que correspondan a comunicaciones realizadas en nombre de esa entidad.

Adicionalmente, la sociedad sostuvo que la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no resulta aplicable al caso objeto de análisis, toda vez que, en su criterio, los mensajes aportados al expediente no permiten concluir que hayan sido enviados en nombre de **BANCOLOMBIA**. Al respecto, manifestó que las expresiones contenidas en dichos mensajes no corresponden a la razón social, marca registrada o denominación oficial de esa entidad financiera, razón por la cual considera que no existe evidencia suficiente para afirmar que se hubiera utilizado su nombre sin autorización. Con fundamento en lo anterior, solicitó que se declare la improcedencia de la causal invocada por esta Comisión.

Así mismo, la sociedad reiteró que su participación dentro de la cadena de prestación del servicio se limita al suministro de infraestructura tecnológica para el procesamiento y transmisión de mensajes de texto, sin intervenir en la elaboración, aprobación o definición del contenido de las campañas gestionadas por sus clientes.

Con relación a las medidas implementadas, **TELECOM** manifestó que, una vez tuvo conocimiento de los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa, adelantó las verificaciones internas correspondientes respecto del tráfico asociado al código corto **893176** y revisó los procedimientos de control aplicables dentro de su plataforma tecnológica.

De la misma manera, indicó que cuenta con mecanismos orientados a la verificación y monitoreo del tráfico cursado por sus clientes, así como con procedimientos dirigidos a la prevención de usos indebidos de los recursos de identificación. En este contexto, señaló que realizó las validaciones correspondientes frente al caso objeto de análisis y adoptó las medidas que consideró pertinentes dentro de sus procesos internos, reiterando su compromiso con el fortalecimiento de los controles destinados a prevenir situaciones similares.

Finalmente, la sociedad solicitó a esta Comisión tener en cuenta las consideraciones expuestas en su escrito de respuesta, así como las actuaciones adelantadas con ocasión de los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa con el propósito de archivar la presente actuación administrativa.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁶, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia⁷; **(ii)** la mencionada administración, comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los

⁶ Ley 1341 de 2009, artículo 22. "Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (...) las siguientes: (...) 12. Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-., 13. Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

⁷ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. "Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos."

mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este⁸; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁹.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente¹⁰ y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes¹¹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹², el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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

3.1. MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD¹³

⁸ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (...) "*La administración del plan de numeración comprenderá las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan*".

⁹ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. "*Naturaleza de la numeración. Los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones*".

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

¹¹ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. "*Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de 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*".

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

¹³ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente

sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

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

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo 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 LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se indicó anteriormente, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **893176**, asignado a **TELECOM**, en atención a la queja recibida por la **CRC**, mediante la cual **BANCOLOMBIA** denunció el presunto uso indebido de dicho recurso.

Teniendo en cuenta lo anterior, los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la debida autorización expresa y por escrito de los remitentes, así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

Así las cosas, y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026515431 del 7 de mayo de 2026, mediante el cual se comunicó a **TELECOM** el inicio de la actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto del código corto **893176** se configuró o no 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 en los numerales 6.4.3.2.2, cuando el código corto presente un uso diferente a aquel para el cual fue asignado y 6.4.3.2.8, por el presunto envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.¹⁴

3.2.1 SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

En este apartado se analizará si, en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme a la cual procede la recuperación de la numeración de códigos cortos *"cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*

La CRC verificó que el código corto **893176**, entre otros recursos de numeración, fue asignado a **TELECOM** mediante la Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022, *«Gratis para el*

aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

¹⁴Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. *"Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...) 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 (...)"*.

usuario» para «enviar tráfico acerca de la recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje de documentos y mercancías que tengan como receptor final el dueño de la línea.»¹⁵,

Se observa que los mensajes objeto de la presente actuación administrativa no guardan relación con la finalidad para la cual fue asignado el código corto **893176**. En efecto, dicho recurso fue asignado bajo la modalidad «Gratis para el usuario» para el envío de tráfico relacionado con la recolección, transporte, almacenamiento, empaque y embalaje de documentos y mercancías que tengan como receptor final al titular de la línea telefónica.

No obstante, los mensajes analizados hacen referencia a **BANCOLOMBIA** e informan sobre la supuesta activación de un «PLAN CAR-DIFF», invitando al usuario a consultar enlaces de internet asociados al contenido del mensaje, circunstancias que no guardan correspondencia o corresponden al envío de información asociada a la recolección, transporte, almacenamiento, empaque o entrega de documentos y mercancías a los usuarios finales.

Con base en lo expuesto, se concluye que el mensaje objeto de análisis no guarda relación con la finalidad para la cual fue asignado el código corto **893176**, pues dicha comunicación no corresponde al envío de contenido transaccional e informativo relacionado con aplicaciones o plataformas destinadas a facilitar la solicitud de servicios de domicilios o la entrega de bienes.

En tal sentido, el uso dado al recurso de identificación se aparta del propósito autorizado en el acto de asignación, configurándose así un uso diferente al que fue asignado. En consecuencia, se verifica la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados *"cuando a través de esta numeración se envíen 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 a partir de la comunicación remitida a la **CRC** por parte de **BANCOLOMBIA**, mediante la cual dicha entidad informó que no había autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **893176** y que tampoco había autorizado el contenido de los mensajes remitidos a través de dicho recurso de identificación. Así mismo, señaló que había recibido múltiples reportes relacionados con mensajes que utilizaban su identidad corporativa e incluían enlaces que simulaban su portal transaccional. En este contexto, no debe perderse de vista que, ante situaciones de esta naturaleza, corresponde a esta Comisión verificar la existencia de la autorización expresa y por escrito del tercero cuyo nombre o identidad es utilizada en los mensajes de texto cursados a través de los códigos cortos administrados por la **CRC**.

De acuerdo con la información que obra en el expediente y, en particular, con el pronunciamiento allegado por **TELECOM**, la sociedad manifestó que, a su juicio, el contenido del mensaje aportado no permite concluir que hubiera sido enviado en nombre de **BANCOLOMBIA**, en la medida en que las expresiones utilizadas no corresponden a la razón social ni a la marca registrada de dicha entidad financiera. Adicionalmente, informó que realizó revisiones y validaciones internas respecto del caso y que adoptó medidas orientadas al fortalecimiento de sus controles y procedimientos.

No obstante, tales consideraciones no resultan conducentes para desvirtuar la causal objeto de análisis. En efecto, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no exige que el mensaje reproduzca de manera exacta la razón social o la marca registrada del tercero presuntamente afectado. Lo relevante para efectos de su configuración es determinar si el contenido del mensaje permite identificar razonablemente a un tercero en cuyo nombre se presenta la comunicación. En el presente caso, la actuación administrativa se originó a partir de una comunicación directa de **BANCOLOMBIA** mediante la cual dicha entidad manifestó expresamente que no autorizó el envío de mensajes desde el código corto **893176** y que los mensajes reportados utilizaban su identidad corporativa mediante enlaces fraudulentos que simulaban su portal transaccional.

¹⁵ Solicitud Asignación 893176 radicado 2022817044 del 2 de noviembre de 2022.

Adicionalmente, esta Comisión observa que en los mensajes objeto de análisis se evidencia claramente una referencia a **BANCOLOMBIA**, circunstancia que permite asociar razonablemente el contenido remitido con dicha entidad financiera, como se observa en la imagen No. 1, el mensaje objeto de análisis contiene una referencia directa a **BANCOLOMBIA**, permitiendo asociar razonablemente dicha comunicación con la referida entidad financiera.

En este sentido, más allá de los argumentos expuestos por **TELECOM** respecto de la forma en que aparece mencionada la entidad financiera dentro del mensaje, lo cierto es que la sociedad no aportó ningún elemento probatorio que desvirtúe la manifestación efectuada por **BANCOLOMBIA** ni acreditó la existencia de autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en su nombre a través del código corto **893176**. Por el contrario, la respuesta se limita a cuestionar la forma de identificación utilizada en el contenido del mensaje, sin aportar soportes que permitan acreditar el cumplimiento de la exigencia regulatoria prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En la misma línea, y dado que 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, la ausencia de autorización expresa y por escrito por parte de **BANCOLOMBIA** para el envío de mensajes en su nombre a través del código corto **893176** resulta suficiente para verificar la configuración de dicha causal.

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 **893176** asignado a **TELECOM** y, en consecuencia, considera procedente la recuperación del referido recurso de identificación.

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

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

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

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

Adicionalmente, teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **893176**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **893176**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **TELECOM** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

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.

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

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **893176** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **TELECOM S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **893176** 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.

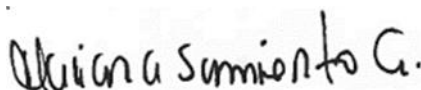
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **893176** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico 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 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., a los 24 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026812532

Trámite ID: 10892

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: Miguel Rojas