

RESOLUCIÓN No. **8282** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **893183**, 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

Entre el 16 de marzo y el 7 de abril de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, en adelante **CRC**, recibió doce (12) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles, la sociedad financiera **BANCOLOMBIA S.A.**, en adelante **BANCOLOMBIA** y la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR**, pusieron en reportaron ante esta Entidad, el presunto uso indebido del código corto **893183**, tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 1 Distribución de reportes de uso indebido

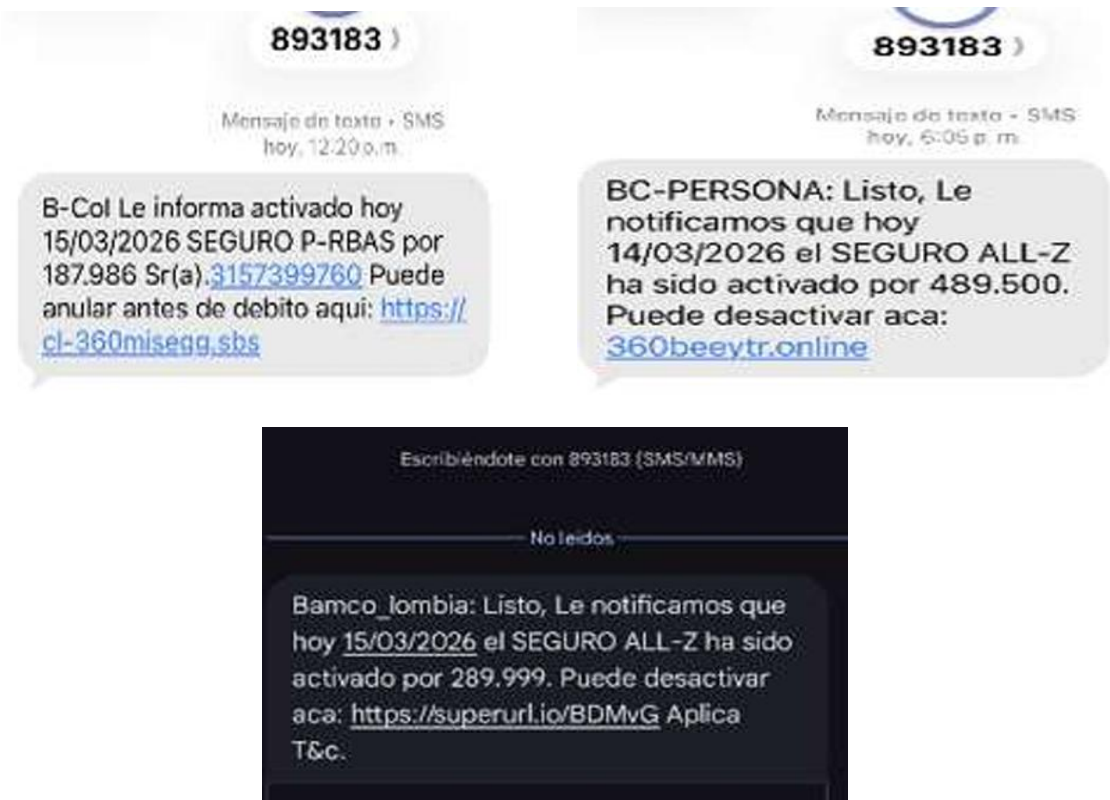
NRO.	RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	REMITENTE
1	2026805601	16/03/2026	Bancolombia
2	2026805779	18/03/2026	Bancolombia
3	2026806064	21/03/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
4	2026807082	01/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
5	2026807103	02/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
6	2026807120	03/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
7	2026807158	04/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
8	2026807174	05/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
9	2026807190	06/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
10	2026807265	06/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
11	2026706616	06/04/2026	Secretaría de Tránsito y Transporte de Valledupar
12	2026807333	07/04/2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones

Fuente: Expediente

Respecto de lo anterior, es importante señalar que la Gerencia de Inteligencia y Reacción de **BANCOLOMBIA**: **(i)** mediante el radicado 2026805601 del 16 de marzo de 2026 le manifestó a la CRC que, desde el 10 hasta el 15 de marzo del mismo año, recibieron doscientos noventa y seis (296) reportes de mensajes de texto (SMS) fraudulentos. Asimismo, indicó que, a manera de ejemplo, seleccionó ciento veintisiete (127) casos de Smishing en los cuales se evidenciaba la suplantación de la marca **BANCOLOMBIA** y; **(ii)** mediante el radicado número 2026805779 del 18 de marzo de 2026, informó a la Comisión que entre el 16 y el 17 de marzo de 2026, recibieron 170 reportes de mensajes fraudulentos, de los cuales ciento sesenta y siete (167) correspondían a casos de Smishing en los que igualmente se suplantaba la marca **BANCOLOMBIA**.

De la documentación aportada, se pudo evidenciar que los mensajes de texto reportados por **BANCOLOMBIA** fueron enviados desde varios códigos cortos, entre ellos el código corto **893183**. Para soportar sus afirmaciones, a continuación, algunas de las capturas de pantalla allegadas por **BANCOLOMBIA**:

Imagen 1, 2, 3. Capturas de pantalla SMS



Fuente: De izquierda a derecha (Imagen 1, 2, 3) -Expediente 1, 2, 3.

Asimismo, la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR** por medio de la comunicación con radicado 2026706616 del 6 de abril de 2026, reportó a la **CRC** el envío de mensajes de texto (SMS) desde el código corto **893183** mediante los cuales se notifican supuestas obligaciones pendientes por concepto de tránsito «con el fin de inducir a error a los destinatarios y dirigirlos a un enlace (link) fraudulento». Adicionalmente manifestó que «estos mensajes no corresponden a comunicaciones oficiales ni autorizadas por nuestra parte, ya que como organismo de tránsito (sic) enviamos mensajes de texto por medio de un código único que no corresponde al anteriormente manifestado, por lo que consideramos que se trata de un caso de suplantación de identidad y posible estafa a través de medios electrónicos.»

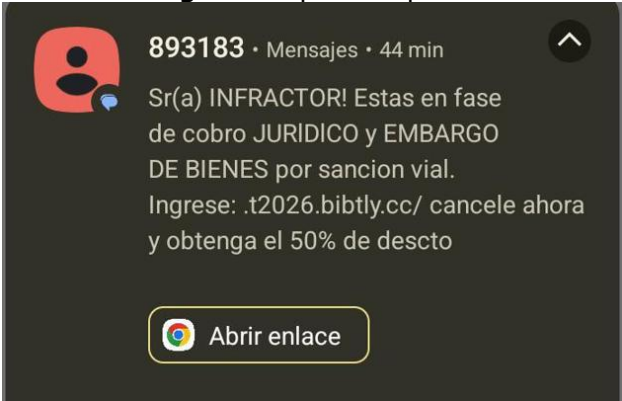
Como respaldo de su afirmación, la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR** allegó la siguiente captura de pantalla:

¹ Radicado 2026805601 del 16 de marzo de 2026.

² Radicado 2026805601 del 16 de marzo de 2026.

³ Radicado 2026805779 del 18 de marzo de 2026.

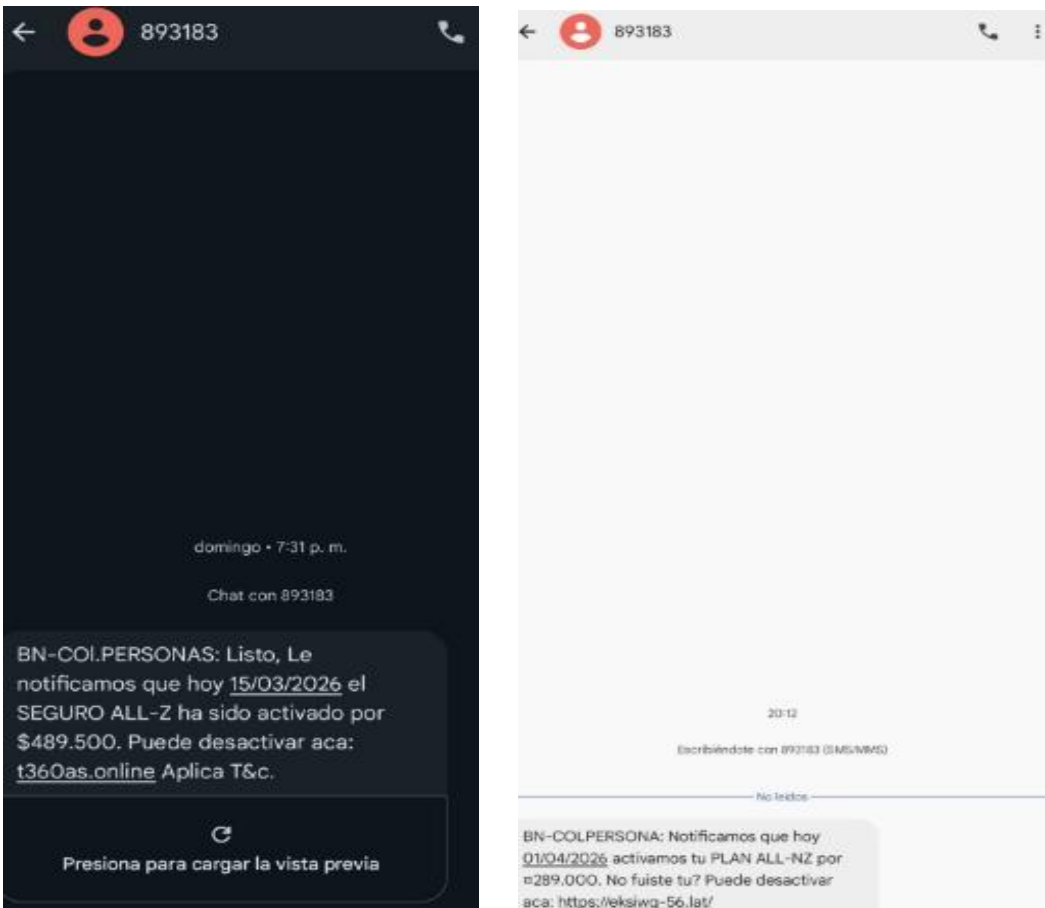
Imagen 4. Captura de pantalla



Fuente: Expediente⁴

De igual forma, tal y como se señala en la Tabla 1, nueve (9) usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles reportaron ante esta Entidad el envío de mensajes de texto (SMS) presuntamente fraudulentos a través del código corto **893183**; a continuación, algunas de las capturas de pantalla allegada por los usuarios para soportar sus afirmaciones:

Imagen 5. Captura de pantalla



Fuente: Expediente⁵

Al respecto, es importante mencionar que en algunas de las comunicaciones remitidas por los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles mencionadas en la **Tabla 1**, hacen alusión a la recepción de mensajes de texto (SMS) presuntamente fraudulentos desde el código corto **893183**, en los que su contenido refiere a que son infractores de tránsito y que tienen pendiente el pago de obligaciones por concepto de dichas infracciones, entre otros.

A continuación, algunas de las capturas de pantalla de estos mensajes de texto (SMS) reportados:

⁴ Radicado 2026706616 del 6 de abril de 2026.
⁵ Radicados 2026806064 del 21 de marzo y 2026807082 del 1 de abril, ambas del 2026.

Imagen 6. Captura de pantalla



Fuente: Expediente⁶

Visto lo anterior, y en atención a las quejas recibidas, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **893183**, evidenciando que este fue solicitado por la empresa **TELECOM S.A.S.**, en adelante **TELECOM**, bajo la modalidad «Gratis para el Usuario»⁷, y que el mismo le fue asignado, entre otros, mediante la Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022, para «el envío de contenido promocional, publicitario e información de actividad o estado del servicio y de cobranza para los servicios de telefonía celular, equipos de cómputo, celulares y electrodomésticos solicitados por el cliente o enviados por la casa de cobranza o directamente por el operador.»⁸.

Bajo este contexto, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026511914 del 9 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 la eventual recuperación del código corto **893183**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de los códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.2.⁹ y 6.4.3.2.8.¹⁰ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **TELECOM** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la citada comunicación, podría formular observaciones, así como presentar y solicitar pruebas que considerara pertinentes.

Adicionalmente, en el mencionado escrito se le requirió a **TELECOM** informar y acreditar que como asignatario del código corto **893183** cuenta con autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** y de la entidad encargada de la realización del cobro coactivo de las multas por sanciones de tránsito; así como acreditar que ha dado uso correcto y adecuado al código corto **893183**, teniendo en cuenta el uso para el cual fue previamente asignado.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **TELECOM** el 9 de abril de 2026, mediante correo electrónico través del servicio de correo certificado del operador postal -

⁶ Radicados 2026807103 del 2 de abril, 2026807158 del 4 de abril y 2026807174 del 5 de abril de todas del 2026.
⁷ De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **TELECOM**. Radicado 2022709670 del 29 de julio de 2022.
⁸ De acuerdo con la respuesta dada por **TELECOM S.A.S** a la solicitud de complementación de la solicitud de asignación. Radicado 2022813013 del 30 de agosto de 2022.
⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»
¹⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 (...).»

Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), dirigida al buzón notificacionesjudicialessms@gmail.com.

Teniendo en cuenta lo anterior, resulta oportuno señalar que, dentro del término establecido para el efecto, **TELECOM** no se pronunció sobre la comunicación con radicado número 2026511914 del 9 de abril de 2026, es decir, respecto al inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **893183**.

2. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009¹¹, 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 competencia¹²; **(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 este¹³; **(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 por parte de la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos¹⁴.

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 cuándo 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 ineficiente¹⁵ 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

¹¹ 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».

¹² 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.»

¹³ 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».

¹⁴ 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».

¹⁵ 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 6.1.1.8.1. 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.

Relacionamiento con Agentes¹⁶. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁷, 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, el posible incumplimiento de las obligaciones generales o 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. 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 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 USSD¹⁸ 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, incumplió alguna de las obligaciones o 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 o finitos.

3.1. ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Tal como se indicó en los antecedentes, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **893183**, asignado a **TELECOM**, en atención a las quejas recibidas por la **CRC**, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles, la sociedad financiera **BANCOLOMBIA**, y la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR**, pusieron en conocimiento de esta Entidad, acerca del presunto uso indebido del código corto precitado.

¹⁶ 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».

¹⁷ «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

¹⁸ 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.

En ese contexto, es de señalar que **BANCOLOMBIA** y la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR** manifestaron que el envío de mensajes de texto a su nombre se estaría haciendo sin su autorización.

Teniendo en cuenta lo anterior, es de señalar que los asignatarios de códigos cortos tienen la obligación de garantizar que los mensajes de texto (SMS) enviados a través de los códigos cortos asignados cuenten con la autorización expresa y por escrito de los terceros en nombre de los cuales se envían mensajes a su nombre; así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables – usar el código corto para el servicio y propósito asignado. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

En ese sentido, y de conformidad con lo establecido en el radicado número 2026511914 del 9 de abril de 2026, no debe perderse de vista que se comunicó a **TELECOM** el inicio de la actuación administrativa, y que dicha comunicación le fue notificada el mismo día mediante correo electrónico, a través del servicio de correo certificado del operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72), dirigida al buzón notificacionesjudicialessms@gmail.com, la cual fue recibida el mismo 9 de abril de 2026, tal y como consta en el siguiente acuse de recibo:

Imagen 7. Captura de pantalla extraída del certificado de correo certificado de Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72).

Resumen del mensaje

Id mensaje:

241909

Remitente:

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACION CRCOM - crcom@crcom.gov.co

Cuenta Remitente:

correocertificadonotificaciones@4-72.com.co

Destinatario:

notificacionesjudicialessms@gmail.com - notificacionesjudicialessms

Asunto:

Respuesta 2026706616- 9/04/2026

Fecha envío:

2026-04-09 17:25

Estado actual:

Lectura del mensaje

Adjuntos:

2

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2026/04/09 Hora: 17:28:53		Tiempo de firmado: 2026/04/09 17:28:53 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias.	Fecha: 2026/04/09 Hora: 17:28:54	Apr 09 17:28:54 mail postfix/smtp [829202]: 7EE271E203D6: to=<notificacionesjudicialessms@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[64.233.178.27]:25, delay=0.62, delays=0.09/0/0.12/0.41, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1775773734 6a1803df08f44-8ac84c11936si10585276d6.172 - qsmtp)	Tiempo de firmado: 2026/04/09 17:40:55 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

Fuente: Acuse recibo correo certificado del operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72)

No obstante, pese a que se garantizó la debida puesta en conocimiento del inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto a través del correo electrónico, el asignatario **TELECOM** guardó silencio y no se pronunció sobre el particular.

No obstante, esta Comisión procederá a verificar si **TELECOM** en su calidad de asignatario del código corto **893183**, 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 las previstas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8, que señalan que ante el presunto uso diferente al que fue

asignado el código corto¹⁹, y ante el presunto envío de mensajes de texto (SMS) en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito, la CRC puede recuperar dichos recursos.²⁰

3.1.1. 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

El numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados «Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

Para constatar la configuración de la causal descrita, resulta necesario tener en cuenta la descripción de los servicios descritos en la solicitud de asignación del código corto informada por el asignatario, y contrastarlos con los hechos expuestos en la queja allegada a la CRC, con el fin de verificar la correspondencia entre el uso autorizado y la utilización real de los mensajes de texto (SMS) objeto de queja.

En virtud de lo expuesto, la CRC procedió a revisar los antecedentes de la asignación del código corto **893183**²¹ evidenciando que la empresa **TELECOM** solicitó dicho recurso de identificación para el envío de «contenido promocional, publicitario e información de actividad o estado del servicio y de cobranza para los servicios de telefonía celular, equipos de cómputo, celulares y electrodomésticos solicitados por el cliente o enviados por la casa de cobranza o directamente por el operador».²²

Asimismo, de acuerdo con la aclaración manifestada en la comunicación de complementación de la solicitud de asignación del 2 de noviembre de 2022²³, **TELECOM** manifestó que el código corto **893183** solo se usaría para soportar el servicio de: «Por medio de este recurso cursara tráfico referente al estado del servicio y de cobranza para los servicios tecnológicos.»

Ahora bien, tras revisar la información que reposa en el expediente, se advierte que los mensajes de texto que originaron el inicio de la presente actuación administrativa fueron enviados desde el código corto **893183**. En estos, se simula ser la sociedad financiera **BANCOLOMBIA**, así como en otros casos se suplanta una notificación oficial de un organismo o autoridad de tránsito, indicando que el usuario incurrió en una infracción vial y que se encuentra en «fase de cobro JURIDICO y EMBARGO DE BIENES». Bajo el propósito de inducir a error al usuario para que acceda a enlaces sospechosos, realice supuestos pagos y obtenga aparentes descuentos.

De lo anterior es preciso señalar que pese a la oportunidad de presentar argumentos de defensa o pronunciarse respecto al inicio de la actuación administrativa, el asignatario guardó silencio y omitió pronunciarse respecto del uso que le está dando al código corto **893183**, el cual dista de la finalidad autorizada.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la asignación del código corto **893183** fue para el envío de mensajes de texto relacionados exclusivamente con el estado de servicios y cobranza para servicios tecnológicos, por lo que, de la información que reposa en el expediente es evidente que el contenido de los mensajes objeto de análisis, no se encuentran ajustados a la finalidad para la cual fue asignada la numeración. Lo anterior por cuanto, el carácter de información transaccional bancaria y el envío de notificaciones por comparendos o recaudo de multas de tránsito no guarda relación alguna con servicios y cobranzas para servicios tecnológicos- uso para el que está autorizado el código corto precitado-.

Por consiguiente, es dable concluir que en el caso bajo estudio se configuró la causal de uso diferente a aquel para el cual fue asignado el código corto. Lo anterior, por cuanto el asignatario utilizó el recurso para la difusión de contenidos relacionados con tránsito y mensajes transaccionales de entidades financieras, servicios diferentes a los cuales fue asignado el código corto **893183**, presupuesto fundamental de acuerdo con la descripción de la asignación del código corto presentada por **TELECOM**²⁴. Por lo que, se configura la causal de recuperación

¹⁹ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

²⁰ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «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.»

²¹ Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022.

²² De acuerdo con la respuesta dada por **TELECOM S.A.S** a la solicitud de complementación de la solicitud de asignación. Radicado 2022813013 del 30 de agosto de 2022.

²³ Radicado 2022817044 del 2 de noviembre de 2022.

²⁴ Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022.

consagrada en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el referido código corto.

3.1.2 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».

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario el código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros que remiten los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a nombre de cada uno de ellos.

Según la información que reposa en el expediente, a través del código corto **893183** se estarían enviando mensajes de texto a nombre de **BANCOLOMBIA** suplantado su identidad marcaría, y de la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR** por efectos de cobros jurídicos y embargos de bienes por supuestas infracciones de tránsito por exceso de velocidad, a fin de que se accediera a un enlace para realizar el pago de la multa y obtener descuentos.

Adicionalmente, de las quejas presentadas por los usuarios se advierte que estas también hacen referencia a la recepción de mensajes con similar contenido, en los que se reportan presuntas infracciones de tránsito por exceso de velocidad y se invita a ingresar a un enlace para efectuar el pago de la supuesta multa y acceder a descuentos.

En este contexto, la carga probatoria que correspondía a **TELECOM** consistía en aportar la autorización expresa y por escrito de los terceros en cuyo nombre fueron enviados los mensajes de texto, en particular, la autorización otorgada por **BANCOLOMBIA** y por la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR**. Lo anterior, toda vez que dichas entidades informaron a esta Comisión que se estaban remitiendo mensajes de texto utilizando su nombre e identidad sin que hubieran otorgado autorización para ello.

Adicionalmente, de las quejas presentadas por los usuarios se evidencia que los mensajes hacían referencia a supuestos cobros coactivos derivados de presuntas infracciones de tránsito por exceso de velocidad, invitando a los destinatarios a ingresar a un enlace para efectuar el pago de las supuestas multas. En ese escenario, se advierte que tales comunicaciones deben corresponder a una entidad con facultades para adelantar actuaciones de cobro coactivo y gestionar el recaudo de multas de tránsito.

Ahora bien, como se ha indicado, **TELECOM** no dio respuesta al inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **893183** comunicado bajo el número 2026511914 del 9 de abril de 2026.

Así las cosas, teniendo en cuenta que en la mencionada comunicación se solicitó a esa **TELECOM** la: «autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** y de la entidad encargada de la realización del cobro coactivo de las multas por sanciones de tránsito.»; y que esa sociedad no se pronunció dentro de la actuación administrativa (etapa en la cual contaba con la oportunidad procesal para demostrar la existencia de la relación comercial que facultara el envío de mensajes desde el código corto **893183** en nombre de los terceros involucrados), es de señalar que el administrado omitió la carga probatoria que le asistía.

En ese sentido, al no obrar en el expediente la evidencia que acredite dicha autorización por parte **BANCOLOMBIA** y de la entidad encargada de la realización de cobro coactivo de las multas en el marco del respectivo proceso administrativo sancionatorio de tránsito, para esta Comisión se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la Comisión procederá con la recuperación del código corto **893183**, tal y como se indicará en la parte resolutive del presente acto administrativo.

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 la sociedad financiera **BANCOLOMBIA**, la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR** y diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Hábeas Data, esta Comisión, en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente, a esa entidad para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

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

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

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

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

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **893183**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, **TELECOM** deberá cancelar el tráfico de SMS a través del código corto recuperado y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el numeral 6.1.1.8.4. del 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 Móviles (PRSTM) para que se proceda con la desactivación de dicho recurso en sus redes.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. RECUPERAR el código corto **893183** 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 **893183** 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.

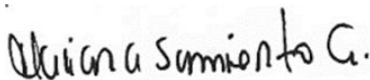
ARTÍCULO 2. COMUNICAR una vez ejecutoriado el presente acto administrativo a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **893183** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico y 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 07 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026511914, 2026201107
Trámite ID: 110895
Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes
Revisado por: Brayan Andres Forero Sierra