

RESOLUCIÓN No. **8299** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **TELECOM SMS S.A.S.** en contra de la Resolución CRC **8233** de 2026»*

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

Mediante la Resolución CRC 8233 del 28 de mayo de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **893182**, el cual había sido asignado a **TELECOM SMS S.A.S.**¹, en adelante **TELECOM**, por haberse configurado las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.2.² y 6.4.3.2.8.³ del artículo 6.4.3.2 de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 8233 de 2026 fue notificada personalmente por medio electrónico a **TELECOM** el 28 de mayo de 2026. Dentro del término establecido⁴, **TELECOM** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026813694 del 12 de junio de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **TELECOM** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **TELECOM** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque⁵. Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que «(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)».

¹ Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022.

² 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

³ 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.

⁴ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 12 de junio de 2026.

⁵ López Blanco, Hernán F. «Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano», Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. «Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver.»

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo tanto, a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **TELECOM** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos. Así, **TELECOM** solicitó revocar la Resolución CRC 8233 de 2026 con base en los siguientes argumentos:

(i) INTERPRETACIÓN ERRÓNEA DE LA CAUSAL DEL NUMERAL 6.4.3.2.8 DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016 Y VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE TIPICIDAD

TELECOM argumentó que, la expresión "en nombre de terceros" establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, exige la identificación inequívoca de un tercero. Indicó que los mensajes contienen expresiones como "Bamcolombia", "BN-Col", "B-Col", "Bamccolombia" y "Bamco_lombia", y que ninguna de estas corresponde a la denominación BANCOLOMBIA. Asimismo, indicó que la CRC sustituyó el elemento normativo objetivo por un criterio subjetivo al afirmar que "los usuarios podrían entender" que los mensajes provenían de Bancolombia, resaltando que la causal no sanciona los mensajes que puedan generar asociaciones, evocaciones, semejanzas o interpretaciones subjetivas de los usuarios. A su juicio, lo anterior, resulta incompatible con los principios de legalidad y de tipicidad.

Consideraciones de la CRC

Respecto a los argumentos presentados por **TELECOM**, es importante mencionar que la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 no le impone a la Comisión la obligación de determinar de forma inequívoca a un tercero. Al respecto, se debe tener presente que de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.1.19.9⁶ de la Resolución CRC 5050 de 2016, son los PCA quienes están obligados a informar en sus mensajes el nombre, marca o razón social del responsable del contenido. Dicho lo anterior, y teniendo en cuenta que a pesar de que las expresiones utilizadas en los mensajes de texto objeto de queja no incluyan de forma idéntica la palabra **BANCOLOMBIA**, la **CRC** reitera que la forma en la que está escrita la mencionada palabra sumada al contenido financiero y transaccional de los mensajes, son suficientes para que se entienda que el mensaje de texto pudo haber sido enviado por **BANCOLOMBIA**, pues las variaciones en las letras que componen esta palabra no generan una diferencia significativa ni alteran su reconocimiento fonético o visual. El estándar aplicable no es, entonces, la percepción subjetiva o aislada de un usuario en particular, sino la aptitud objetiva del mensaje —a partir de su ortografía, estructura y contenido— para generar en un receptor la creencia de que proviene de la entidad en mención.

Ahora bien, entender que la causal de recuperación de códigos cortos exige que, a partir del contenido del mensaje, se pueda identificar de manera exacta e inequívoca al tercero suplantado, vaciaría de eficacia a la norma, permitiendo que con alteraciones ortográficas mínimas pueda ser fácilmente eludida. Una interpretación en ese sentido premiaría precisamente al método utilizado para cometer el presunto fraude, en abierta contradicción con la finalidad de protección de la norma, la cual es evitar que los usuarios sean inducidos a errores sobre el origen de los SMS que se reciben a través de los códigos cortos.

Dicho lo anterior, la Comisión resalta que **TELECOM** no aportó autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** ni de ningún tercero autorizando en envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **893182**; por el contrario, consta en el expediente que **BANCOLOMBIA** manifestó expresamente a esta Comisión no haber otorgado autorización alguna para el uso de su marca a través de dicho código corto, lo cual corrobora, desde la perspectiva del propio tercero presuntamente suplantado, la configuración de la causal invocada

(ii) INSUFICIENCIA PROBATORIA PARA ACREDITAR LA CAUSAL INVOCADA

TELECOM argumentó que, no existe en el expediente prueba técnica que permita establecer el originador real de los mensajes, el cliente específico que generó el tráfico, los registros técnicos asociados, la trazabilidad completa de las comunicaciones, ni la relación entre los contenidos cuestionados y **TELECOM**. Resaltó que a su juicio resulta preocupante que la propia resolución afirme que la trazabilidad, el origen del tráfico y los registros internos "no están en debate", cuando precisamente esos elementos constituyen la evidencia indispensable para atribuir responsabilidad al asignatario.

⁶ 2.1.19.9. IDENTIFICACIÓN DEL PCA. en el envío de mensajes a través de SMS o USSD, 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. El cumplimiento de esta obligación deberá hacerse al principio o al final de cada sesión, mensaje o un grupo de mensajes concatenados según lo que aplique.

Consideraciones de la CRC

La causal del numeral 6.4.3.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 no exige establecer quién originó técnicamente cada mensaje, sino contrastar el contenido efectivamente cursado con la finalidad declarada por el propio asignatario al solicitar el código (mensajes OTP para creación de perfiles y autenticación en plataformas como redes sociales, Google, Spotify, membresías por suscripción, etc). **TELECOM** no demostró, en ninguna etapa del trámite, que el uso dado al código fuera acorde con dicha finalidad. Lo anterior adquiere mayor relevancia si se tiene en cuenta que el numeral 6.1.1.6.2.2 del artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece, que es obligación general de todo asignatario de recursos de identificación, «utilizar el recurso de identificación en la forma y aplicación específica para la que le ha sido asignado». En esa medida, la discordancia entre el contenido de los mensajes remitidos desde el código corto **893182** y la finalidad declarada por **TELECOM** al momento de solicitar la asignación del código corto, no solo configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2, sino que constituye, en sí misma, el incumplimiento de una obligación general que la regulación impone a todo asignatario, con independencia de la causal específica que se invoque.

Asimismo, la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8. de la misma resolución, tampoco exige que se demuestren aspectos técnicos relacionados con el mensaje de texto, por el contrario, solo impone la carga al asignatario de contar con una autorización expresa y por escrito del tercero en nombre de quien se realiza el envío del mensaje de texto.

Ahora bien, es importante mencionar que las capturas de pantalla son documentos susceptibles de valoración probatoria conforme al artículo 247 del Código General del Proceso⁷ (en adelante **CPG**). Adicionalmente, se debe tener en cuenta que en el expediente reposan 38 reportes independientes de usuarios y la comunicación directa de **BANCOLOMBIA** donde manifiesta haber identificado 127 casos de mensajes de texto con contenido de smishing de los cuales 41 de ellos, fueron enviados desde el código corto **893182**.

(ii) VULNERACIÓN DEL DERECHO DE DEFENSA POR RECHAZO DE PRUEBAS ESENCIALES.

- **Conducencia, pertinencia y utilidad de la prueba relativa a la entrega íntegra del expediente y de los treinta y ocho (38) radicados referidos por la CRC**

TELECOM argumentó que, la prueba consistente en la entrega íntegra del expediente y de los 38 radicados referidos por la CRC, es conducente, pertinente y útil porque permitiría verificar la autenticidad de las evidencias, determinar si las capturas de pantalla corresponden a mensajes recibidos desde el código investigado, establecer alteraciones u omisiones, verificar la fecha real de recepción e identificar el contexto completo de cada queja. A su juicio, su rechazo vulnera el derecho de contradicción, pues no es jurídicamente admisible que la autoridad funde su decisión en documentos y niegue simultáneamente el acceso completo a ellos.

Consideraciones de la CRC

La solicitud parte de un supuesto inexistente ya que el expediente completo fue remitido a **TELECOM** el 31 de marzo de 2026, junto con el acto de inicio de la actuación, tal como consta en la Imagen No. 4 de la Resolución CRC No. 8233 de 2026. **TELECOM** contó con acceso pleno a la totalidad del expediente desde el inicio del trámite, por lo que la solicitud es inútil al pretender acreditar un hecho ya satisfecho.

- **Conducencia, pertinencia y utilidad de la prueba consistente en oficiar a los PRST para que certifiquen los registros de red asociados al originador 893182**

TELECOM argumento que la solicitud probatoria encaminada a oficiar a los PRST para que estos certifiquen los registros de red asociados al código corto **893182**, es conducente porque constituye el medio técnicamente idóneo para acreditar el origen real del tráfico, punto de inyección, cuenta o conexión originadora, fecha y hora exacta, ruta seguida y evidencias de entrega, es pertinente porque la **CRC** concluyó que desde el código corto **893182** se enviaron mensajes de texto que justifican la recuperación, lo cual requiere determinar quién originó efectivamente los mensajes, y

⁷ **Artículo 247 del CPG:** Valoración de mensajes de datos. Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados, o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud. La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos.

es útil porque permitiría verificar la autenticidad de los mensajes, descartar errores de atribución y determinar si el tráfico puede atribuirse a un cliente específico.

Consideraciones de la CRC

El medio sería en efecto idóneo para establecer el origen técnico del tráfico o si el debate de la recuperación del código corto girara en torno a aspectos técnicos, no obstante, los aspectos técnicos asociados a los mensajes de texto no son el hecho debatido. Adicionalmente, ninguna de las causales invocadas exige establecer desde cual cuenta, plataforma o conexión se originó cada mensaje objeto de análisis. Por su parte, la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, se verifica comparando el contenido del mensaje de texto con la finalidad declarada por el asignatario en su solicitud y la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del mismo artículo se verifica si el asignatario tiene o no la autorización expresa y por escrito del tercero en nombre del cual se realiza el envío del mensaje de texto.

Dicho lo anterior, también es importante resaltar que es **TELECOM**, como asignataria del código corto quien responde ante la CRC por el uso del recurso, con independencia de qué alguno de sus clientes haya generado el tráfico.

- **Conducencia, pertinencia y utilidad de la prueba consistente en la práctica de una auditoría técnica independiente sobre los registros internos de TELECOM**

TELECOM argumentó que esta prueba permitiría verificar si los mensajes cuestionados tienen correspondencia con los registros operacionales de **TELECOM**, si existieron campañas asociadas, y qué cliente generó el tráfico. Preciso que la auditoría sería practicada por un tercero independiente, con mecanismos que garantizarían la protección de secretos empresariales, información confidencial y datos personales, por lo que su práctica no implicaría riesgo alguno y fortalecería la transparencia y contradicción del trámite.

Consideraciones de la CRC

Debido a que esta prueba también busca determinar trazabilidad y autoría técnica de los mensajes de texto objeto de examen, la misma irrelevante para la configuración de las causales invocadas por las razones ya expuestas. La garantía de imparcialidad y de protección de información reservada ofrecida por **TELECOM**, si bien es un mecanismo idóneo para salvaguardar sus intereses legítimos en caso de que la prueba fuera decretada, no suple la ausencia del presupuesto previo indispensable para acceder a su práctica, la pertinencia del hecho que se pretende probar. Se advierte, además, que **TELECOM** ya manifestó en su respuesta al requerimiento de información (radicado 2026805602) haber realizado por iniciativa propia la revisión de sus registros técnicos, sin aportar dicha revisión al expediente para controvertir los hechos.

Conducencia, pertinencia y utilidad de la prueba consistente en el análisis forense de los enlaces contenidos en los mensajes cuestionados

TELECOM argumenta que esta prueba permitiría establecer la cadena de redirecciones, la infraestructura tecnológica, la titularidad de dominios y los mecanismos de captura de información, para determinar si existía una estrategia de suplantación, phishing o smishing, y si dicha infraestructura era administrada por terceros ajenos a **TELECOM**.

Consideraciones de la CRC

La naturaleza fraudulenta o no de los enlaces es un hecho ajeno al objeto de la presente actuación administrativa, que se limita a determinar si **TELECOM** dio al código corto **813694** un uso diferente al autorizado y si permitió el envío de mensajes en nombre de un tercero sin autorización. Ambas causales se configuran con independencia del destino técnico de los enlaces. Aun si la infraestructura fuera administrada por un tercero ajeno a **TELECOM**, ello no modificaría la responsabilidad de esta como asignataria del recurso. Por lo tanto, la Comisión reitera que la prueba es impertinente.

Conducencia, pertinencia y utilidad de la prueba consistente en requerir a los remitentes de las quejas para la ratificación y complementación de la información aportada

TELECOM argumenta que esta prueba permitiría verificar la autenticidad de las capturas de pantalla, identificar inconsistencias entre quejas, detectar duplicidades y establecer con precisión las circunstancias de recepción. **TELECOM** precisa que, al tratarse de documentos electrónicos, una captura de pantalla por sí sola no permite establecer la identidad del receptor, la fecha real de

recepción, la integridad del contenido ni la ausencia de modificaciones, por lo cual la ratificación resultaría necesaria para garantizar la autenticidad de dicha evidencia digital.

Consideraciones de la CRC

La fuerza probatoria de las quejas no depende de su ratificación individual, sino de su valoración conjunta conforme al artículo 247 del CGP, norma que expresamente habilita la valoración de una captura de pantalla de acuerdo con las reglas generales de los documentos. La ausencia de metadatos técnicos no despoja per se de valor probatorio a una captura de pantalla, pues dicha exigencia equivaldría a imponer a todo documento electrónico un estándar de autenticación propio de la prueba pericial informática.

Teniendo en cuenta lo anterior, los argumentos presentados por **TELECOM** no tienen ningún sustento jurídico y fáctico, y por lo tanto no están llamados a prosperar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

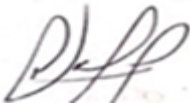
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **TELECOM SMS S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 8233 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **TELECOM SMS S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8233 de 2026, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **TELECOM SMS S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRÉS JULIÁN FARÍAS FORERO
Coordinador de Relaciones con Grupos de Valor (E)

Radicado: 2026813694
Trámite ID: 107866
Elaborado por: Sebastián Sánchez Montenegro
Revisado por: María José Montejo Pino