

RESOLUCIÓN No. **8301** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **85513**, asignado a la sociedad **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»*

LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

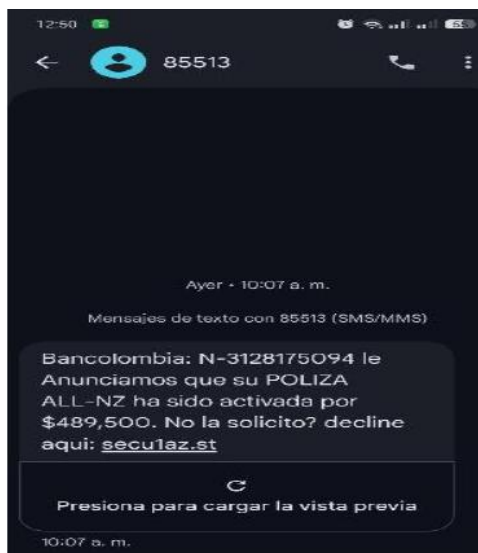
En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 20 de mayo de 2026, la **CRC** recibió una comunicación de **BANCOLOMBIA**, bajo el radicado 2026811533, en la que informó haber recibido, entre el 15 y 19 de mayo del presente año, diversos reportes asociados a presuntos casos de *smishing*. En dicha comunicación, señala los códigos cortos por medio de los que se ha utilizado su marca sin autorización. Dentro de los códigos identificados por **BANCOLOMBIA** se encuentra el código corto **85513**, tal y como se evidencia a continuación:

Imagen No. 1



Fuente: Rad. 202681533

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** procedió a revisar la información que reposa en la entidad asociada a la solicitud¹ y asignación del código corto **85513**. En esta revisión se identificó que el código fue asignado a **COMCEL**, mediante la Resolución CRC 4125 del 22 de marzo de 2013. A su vez el código sería utilizado para «Marcaciones solicitadas para el servicio de mensajería empresarial MEC» y para que «el canal de ventas corporativo pueda asignar las marcaciones a sus clientes».

Bajo este contexto, mediante comunicación con número de radicado 2026518203, del 28 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, inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **85513**, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales

¹ La solicitud fue realizada a través del trámite con número de radicado 201370763 del 19 de marzo de 2013.

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 2016².

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **CLARO** el 28 de mayo de 2026 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas e informar y acreditar que como asignataria del código corto **85513**, cuenta con la autorización expresa y por escrito por parte de **BANCOLOMBIA** para enviar mensajes de texto en su nombre haciendo uso de la marca **BANCOLOMBIA**. También se le solicitó **(i)** informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer la queja que dio origen a la presente actuación administrativa, y **(ii)** entregar un informe detallado de las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización del código corto **85513**.

Adicionalmente, por medio de la mencionada actuación, la Comisión en aplicación del párrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016³, 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 **85513**.

Mediante el radicado 2026814348, del 22 de junio del 2026, **COMCEL** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que considero pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE COMCEL

En su escrito, **COMCEL** argumentó que considera necesario precisar que la recuperación de un código corto exige la verificación concreta, suficiente y proporcional de los presupuestos fácticos de la causal invocada. En consecuencia, la sola existencia de un reporte asociado a un mensaje presuntamente fraudulento no permite concluir, de manera automática, que el asignatario haya destinado el recurso a un uso diferente al autorizado, ni que haya permitido el envío de mensajes en nombre de un tercero sin autorización, menos aun cuando el evento fue identificado, escalado, contenido y gestionado de manera inmediata por **COMCEL** y por los agentes técnicos involucrados en la cadena de tráfico.

Adicionalmente, **COMCEL** se pronunció al respecto en los siguientes términos:

Diligencia por parte del PRSTM

COMCEL manifestó que el código corto 85513 fue habilitado al Carrier Ventatel para el envío de mensajes transaccionales asociados a interacciones iniciadas por los usuarios, tales como códigos de autenticación (OTP) y notificaciones de servicio, encontrándose excluido el envío de campañas comerciales o de mercadeo no autorizadas.

Adicionalmente, indicó que, una vez tuvo conocimiento de los hechos objeto de análisis, suspendió el código corto, notificó dicha decisión al proveedor involucrado y realizó seguimiento a las acciones implementadas. Señaló que el proveedor confirmó la interrupción del tráfico asociado, identificó el origen del tráfico cuestionado, bloqueó al cliente involucrado e implementó medidas adicionales de control, entre ellas listas blancas de URL, preregistro de contenido y monitoreo reforzado.

Finalmente, afirmó que estas actuaciones evidencian que actuó de manera diligente, oportuna y de buena fe, adoptando medidas razonables para mitigar riesgos y evitar la ocurrencia de situaciones similares.

² 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 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: 6.4.3.2.2 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 su contenido. (...)».

³Resolución 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».

No 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 2026

En su escrito, **COMCEL** sostuvo que no se configura la causal de recuperación asociada al uso del código corto para fines diferentes de aquellos autorizados, por cuanto el análisis debe realizarse teniendo en cuenta la destinación real y ordinaria del recurso y no a partir de un evento aislado generado por un tercero dentro de la cadena de provisión del servicio. Indicó que el evento reportado correspondió a una incidencia puntual de tráfico presuntamente fraudulento que representó una porción mínima del tráfico cursado por la ruta involucrada, razón por la cual considera que no existe evidencia que demuestre que el código corto hubiera sido destinado de manera estructural a una finalidad distinta de aquella para la cual fue habilitado. Asimismo, destacó que adoptó medidas inmediatas de contención y prevención, por lo que considera que no toleró ni permitió el uso irregular del recurso.

No configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del Artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2026

COMCEL manifestó que la información obrante en la actuación administrativa únicamente permitiría identificar la existencia de un mensaje presuntamente no autorizado que utilizó referencias asociadas a Bancolombia, pero que ello no demuestra que hubiera originado, autorizado, conocido previamente o permitido de forma negligente el contenido reportado. Afirmó que en la provisión de servicios de mensajería intervienen múltiples agentes, tales como proveedores, integradores tecnológicos, clientes originadores y plataformas de enrutamiento, por lo que considera necesario establecer la trazabilidad completa del tráfico antes de atribuir responsabilidades o adoptar medidas de recuperación.

Igualmente, señaló que pudo identificar que el tráfico cuestionado provenía de un cliente específico el cual fue bloqueado y que implementó medidas de control y monitoreo. En consecuencia, considera que no se encuentra acreditado el supuesto que justificaría la recuperación del recurso.

Ausencia de responsabilidad frente al contenido

COMCEL afirmó que ha actuado bajo estándares de debida diligencia, que cuenta con mecanismos razonables de control sobre el uso de los recursos de numeración asignados, sin que exista evidencia de una conducta activa, dolosa o negligente orientada a facilitar usos indebidos del código corto y que no tenía conocimiento de los hechos objeto de análisis pues corresponden a actuaciones aisladas atribuibles a terceros que operan sobre su infraestructura.

Proporcionalidad de la medida y suficiencia de las acciones correctivas

A juicio de **COMCEL** la recuperación definitiva del código corto **85513** resultaría desproporcionada, toda vez que los hechos analizados corresponderían a un evento puntual y no a una práctica reiterada, estructural o tolerada de uso irregular del recurso. Señaló que la finalidad preventiva de la actuación administrativa puede satisfacerse mediante las medidas ya implementadas, tales como la suspensión del tráfico sospechoso, el bloqueo del cliente involucrado, el fortalecimiento de controles sobre contenidos y URL, y el monitoreo reforzado del tráfico. Por lo anterior, solicitó el archivo de la actuación administrativa o, de manera subsidiaria, la adopción de medidas menos gravosas que la recuperación del recurso de numeración.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC**3.1. COMPETENCIA**

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁴, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

⁴ Ley 1341 de 2009, artículo 22. «Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (...) las siguientes: (...) 12. Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-, 13. Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico».

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia⁵; **(ii)** la mencionada administración, comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este⁶; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁷.

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

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente⁸ y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes⁹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁰, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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

3.2. EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las

⁵ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. «Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos».

⁶ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (...) «La administración del plan de numeración comprenderá las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro del mencionado plan».

⁷ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. «Naturaleza de la numeración. Los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones».

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

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

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

condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD¹¹ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

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

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

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

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada para determinar si es procedente la recuperación del código corto **85513**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió una queja directa de **BANCOLOMBIA** por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026518203 del 28 de mayo de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **COMCEL**, como asignataria del código corto **85513**, incurrió o no, en 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 2016¹².

3.3.1. 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. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando estos «presten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados». Así las cosas, para verificar si la mencionada causal de recuperación se configuró o no, la **CRC** procederá a revisar el uso para el que el código corto **85513** fue autorizado. Posteriormente, analizará si el uso dado a este código por parte de **COMCEL** es acorde con el uso para el que fue autorizado.

Al revisar el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), se corroboró que el código corto **85513** fue asignado a **COMCEL** mediante la Resolución CRC 5125 del 22 de marzo de 2013. Adicionalmente, se puede evidenciar que la solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por **COMCEL** a través del radicado 201370763 del 19 de marzo de 2013, en el cual manifestó que el código corto se utilizaría así:

¹¹ «En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016».

¹² 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 (...) cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: 6.4.3.2.2. 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 su contenido. (...)».

Código Corto	Modalidad	Descripción	Justificación
85513	Gratuito para el Usuario	Marcaciones solicitadas para el servicio de mensajería empresarial claro MEC	Se requiere las marcaciones para que el canal de ventas corporativo pueda asignar las marcaciones a sus clientes

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el contenido del mensaje de texto remitido desde el código corto **87513** que originó la presente actuación administrativa, es el siguiente:

«Bancolombia: N-3128175094 le Anunciamos que su POLIZA ALL-NZ ha sido activada por \$ 489.500. No la solicito? Decline aquí: [secu1az.st](#)»

Como puede evidenciarse, por medio del mensaje de texto, Bancolombia informa sobre la activación de una póliza, información que no guarda ningún tipo de relación con mensajería empresarial de Claro, situación suficiente para considerar que la causal de recuperación de códigos cortos ha operado.

Ahora bien, aunque **COMCEL** sostiene que la causal de uso diferente debe evaluarse a partir de la destinación estructural u ordinaria del código corto, y no con fundamento en un evento aislado de tráfico irregular generado por un tercero que representa menos del 0.01% del tráfico cursado, esta Comisión no comparte dicha interpretación, pues el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece como causal de recuperación que «los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados», sin exigir que dicho uso diferente sea permanente, estructural, mayoritario o represente la destinación predominante del recurso. La causal se configura con la sola verificación de que, en un momento dado, el código corto fue empleado para cursar tráfico ajeno a la finalidad autorizada, con independencia de que dicho tráfico coexista con tráfico que si corresponda a aquel para el que fue asignado.

En esa medida y frente a la inexistencia de pruebas que desvirtúen la configuración de la causal de recuperación de códigos cortos, esta Comisión puede concluir que **COMCEL** en su calidad de asignatario del código corto **85513** ha incurrido de la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la resolución CRC 5050 DE 2016 y por lo tanto se procederá con la recuperación del mencionado código corto.

3.3.2. 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

La causal de recuperación de códigos cortos del numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016 establece que se podrá recuperar un código corto, cuando desde este se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido. Al respecto, es importante mencionar que en el expediente no reposa ningún documento por medio del cual **BANCOLOMBIA** haya autorizado expresamente y por escrito a **COMCEL** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el código corto **85513**.

Ahora bien, **COMCEL** señala que en la cadena técnica de provisión de servicios de mensajería A2P intervienen distintos agentes —proveedores, integradores tecnológicos, clientes originadores y plataformas de enrutamiento—, y que la procedencia de la medida de recuperación exigiría establecer con precisión la trazabilidad del mensaje, la cuenta técnica de originación, el cliente que generó el tráfico, la ruta utilizada, el volumen afectado y las medidas adoptadas por cada agente interviniente.

Al respecto, esta Comisión reitera que el código corto **85513** fue asignado directamente a **COMCEL**, pues al ser el asignatario del recurso de numeración, es quien responde ante la **CRC** por el uso que se dé al mismo, con independencia de los demás agentes que intervengan en la cadena técnica de provisión del servicio. La existencia de relaciones contractuales entre el operador y sus proveedores, integradores o clientes originadores no es oponible a la Comisión para efectos de trasladar o diluir la responsabilidad regulatoria que recae, conforme a la Resolución CRC 5050 de 2016, exclusivamente sobre el asignatario del código corto. Es precisamente el asignatario del código corto, quien se encuentra en posición de exigir y verificar dicha trazabilidad frente a los demás agentes de la cadena, en virtud de las relaciones contractuales que los vinculan, sin que dicha carga pueda trasladarse a esta Comisión como presupuesto para la configuración de la causal.

En cuanto a lo señalado por **COMCEL** respecto a que el tráfico sospechoso provino de un cliente específico que fue bloqueado y que adoptó las medidas adicionales de control —validación previa de

URLs, pre-registro de contenido y fortalecimiento del monitoreo de patrones anómalos—, esta Comisión reconoce la relevancia de dichas actuaciones como medidas orientadas a prevenir hacia el futuro la ocurrencia de conductas similares. No obstante, dichas medidas, al haber sido adoptadas con posterioridad a la materialización del hecho reportado, no tienen la virtualidad de desvirtuar la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8, la cual se verifica con la sola constatación de que, en el momento del hecho, se remitieron mensajes en nombre de un tercero sin su autorización expresa y por escrito, independientemente de las gestiones correctivas implementadas de manera posterior por el operador.

Por todo lo anterior esta Comisión concluye que la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución 5050 de 2016 se ha configurado y por lo tanto se procederá con la recuperación del código corto.

4. SOBRE OTROS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR COMCEL

En su escrito, **COMCEL** solicita a esta Comisión valorar que la recuperación definitiva del código corto **85513** constituiría una medida desproporcionada, al no evidenciarse un patrón reiterado, estructural o tolerado de uso irregular, y solicita que se archive la actuación o, subsidiariamente, se valoren alternativas menos gravosas a la recuperación, en aplicación de los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

Al respecto, es importante mencionar que las causales de recuperación de códigos cortos previstas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no confieren a la **CRC** un margen de discrecionalidad para sustituir la recuperación por medidas alternativas una vez verificada su configuración. Se trata de causales de aplicación reglada, cuyo efecto jurídico —la recuperación del recurso de numeración— se produce por la sola comprobación del supuesto de hecho que la origina, sin que la norma condicione dicho efecto a la evaluación de la reiteración o tolerancia de la conducta por parte del operador, ni habilite a la Comisión para «archivar» la actuación con fundamento en la existencia de medidas correctivas adoptadas por el asignatario del código corto.

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

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 los hechos que dieron origen a la presente actuación administrativa, 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* o *phishing*, la **CRC** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES** (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a **COMCEL** de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de que MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **85513**, 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 **85513**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **COMCEL** 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.

Por último y 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 código corto **85513** objeto de recuperación, de «Asignado» a Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación definitiva de dicho recurso en su red.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **85513** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **85513** 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 ejecutoriada la presente Resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles para que se deshabiliten en sus redes de forma definitiva el código corto **85513**.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a 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 **COMUNICACIÓN CELULAR S.A COMCEL S.A** 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 27 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ANDRÉS JULIÁN FARIÁS FORERO

Coordinador (E) de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026814348

Trámite: 110899

Elaborado por: Sebastián Sánchez M

Revisado por: María José Montejo Pino