

RESOLUCIÓN No. **8334** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto 55108, asignado a la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA 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 del 14 de octubre de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 5 de junio de 2026, mediante el radicado 2026813224, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)** recibió una comunicación en la que un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles informó el posible uso indebido del código corto **55108**. Al respecto, el usuario aportó como prueba las siguientes capturas de pantalla del contenido y/o SMS remitidos a través del código corto mencionado:

Imagen No. 1



Fuente: Expediente¹

Así las cosas, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **55108** y evidenció que el mismo fue asignado la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante, **PTC**) mediante la Resolución CRC 7895 de 2025.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con ocasión de la queja indicada anteriormente, mediante radicado 2026519719 del 11 de junio de 2026, la CRC requirió a **PTC** información asociada al código corto **55108**.

¹ Radicado No. 2026813224 de 05 de junio de 2026.

En atención al requerimiento mencionado en el numeral anterior, **PTC** remitió a la CRC la comunicación radicada bajo el número 2026814145 del 18 de junio de 2026, en donde indicó, entre otras cosas, que su cliente **MASIV** presta servicios a la empresa **CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, siendo esta última la remitente del mensaje. Asimismo, manifestó que se encontraba realizando las validaciones pertinentes en relación con los soportes solicitados relacionados con la autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el mensaje de texto.

Bajo este contexto, mediante el radicado de salida número 2026522280 del 1 de julio 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 **55108**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **PTC** el 1 de julio de 2026 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **PTC** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas.

Mediante radicado 2026817257 del 24 de julio de 2026, **PTC** se pronunció ante la **CRC** sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa.

2. PRONUNCIAMIENTO DE PTC

En su escrito PTC solicita el decreto y practica de unas pruebas, así como el archivo de la actuación administrativa pues considera que no se encuentra acreditada la configuración de la causal de recuperación prevista en la regulación aplicable.

Para fundamentar sus solicitudes presenta los siguientes argumentos

- a) Uso Debido del código corto 55108. Sobre este particular **PTC** señala que el contenido del SMS corresponde que el mensaje no corresponde a un evento de fraude, sino a una campaña comercial de oferta de servicios de telefonía (Movistar), que redirige a un canal de atención vía WhatsApp, sin solicitud de pagos al usuario.
- b) Debida diligencia por parte de **PTC**. Señala que una vez recibió el requerimiento de la CRC, realizó el escalamiento formal al cliente **MASIVIAN**, con el propósito de esclarecer los hechos y obtener información complementaria que permitiera sustentar la trazabilidad de los mensajes objeto de análisis. Dicha actuación, respaldada en los principios de transparencia y buena fe (artículo 3 del CPACA), fue ejecutada en cumplimiento estricto de las obligaciones regulatorias y contractuales.

Adicionalmente, señala que, de conformidad con los principios de eficiencia, transparencia y responsabilidad, **PTC** cuenta con la implementación de mecanismos técnicos y operativos que garantizan el uso adecuado de los códigos cortos asignados, por lo que ha tenido un historial operativo eficiente y conforme a la normativa.

También aduce que no hay evidencia de fraude o uso irregular, y que el equipo de fraude de **PTC** no ha detectado eventos asociados a prácticas irregulares o de fraude vinculados con el código corto **55108** y en todo caso, su actuar diligente demuestra una actuación proactiva de **PTC** para proteger a los usuarios y mantener la confianza en los servicios de telecomunicaciones.

Finalmente, señala **PTC** que existe una imposibilidad material para acceder a la documentación del originador de la campaña, pues no participa en la relación contractual existente entre **MASIVIAN S.A.S.** y los originadores de contenido que utilizan los servicios de mensajería cursados a través de dicho integrador tecnológico. En consecuencia, **PTC** señala que no tiene acceso directo a la documentación comercial, contractual o de autorización que pueda existir entre MASIVIAN, CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S. y el titular de la campaña promocionada.

- c) Inexistencia de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Señala **PTC** que la causal no se configura por las siguientes razones:

- En la queja que motivó la actuación de la CRC no se evidencia una manifestación relacionada con la falta de autorización del titular del contenido del mensaje, la suplantación de identidad de una marca determinada o el desconocimiento del contenido por parte de quien aparece identificado como oferente de los servicios promocionados.
- El envío de los mensajes objeto de queja no fue realizado directamente por PTC sino por terceros como integradores tecnológicos plenamente identificados dentro de la cadena de provisión del servicio en cumplimiento de acuerdos comerciales.
- MASIVIAN actúa como integrador tecnológico, y **PTC** cumple un rol de administrador del recurso de numeración, sin intervención en la definición, aprobación o edición del contenido de los mensajes. Por tanto, considera **PTC** que la solicitud orientada a que aporte elementos relacionados con la autorización expresa del titular del contenido del mensaje excede el ámbito material de los hechos que dieron origen a la actuación administrativa, pues la controversia planteada por el usuario no versa sobre una eventual utilización no autorizada de una marca, nombre comercial o contenido perteneciente a un tercero, sino exclusivamente sobre una percepción subjetiva de presunto fraude derivada de la recepción del SMS.

En consecuencia, considera **PTC** que la exigencia de información orientada a acreditar la autorización del titular del contenido podría implicar una ampliación injustificada del objeto de la actuación respecto de los hechos efectivamente denunciados.

A partir de lo anterior, aduce PTC que en ausencia de elementos objetivos que permitan inferir una utilización indebida de la identidad comercial de un tercero o una reclamación proveniente del propio titular del contenido, no resulta jurídicamente procedente presumir la inexistencia de autorización o trasladar al asignatario del código corto la carga de desvirtuar un hecho que no forma parte de la controversia planteada ni se encuentra respaldado por indicios objetivos dentro de la actuación. En tal sentido, exigir pruebas encaminadas a acreditar una autorización cuya falta no ha sido alegada ni demostrada supondría invertir indebidamente la carga argumentativa y probatoria, apartándose de los principios de necesidad, pertinencia y proporcionalidad que deben orientar toda actividad de verificación administrativa.

Por lo anterior, considera **PTC** que el análisis del caso debe concentrarse en determinar si el mensaje objeto de la queja presenta características que permitan concluir razonablemente la existencia de una conducta fraudulenta, aspecto que fue descartado en la revisión técnica efectuada, sin que resulte procedente extender el alcance de la actuación hacia la acreditación de relaciones jurídicas o autorizaciones entre terceros cuando tales circunstancias no constituyen el objeto de la reclamación presentada por el usuario ni se encuentran soportadas en elementos objetivos que justifiquen su verificación.

- d) Actuación de **PTC** bajo los principios de buena fe y confianza legítima. Argumenta **PTC** que ha actuado con debida diligencia, desde sus roles y responsabilidades como proveedor de redes y servicios de comunicaciones, y participa en la presente actuación administrativa con soporte contractual verificable sobre el cual se actúa de manera razonable en la legalidad de un contrato estatal vigente. Señala que actuó bajo una expectativa legítima de que los servicios prestados por el integrador y los contenidos cursados a través de este se desarrollaban conforme al marco regulatorio aplicable y a las obligaciones contractuales asumidas por cada uno de los participantes de la cadena de prestación del servicio.
- e) Desproporcionalidad de la eventual medida de recuperación del código corto. Sobre este particular **PTC** señala que la recuperación del código corto resultaría desproporcionada pues no se ha probado un uso fraudulento atribuible a esa sociedad; no se ha demostrado ausencia de autorización del tercero en cuyo nombre se envió el mensaje; no se ha configurado incumplimiento de los criterios de uso eficiente del recurso. Por tanto, señala que una medida de recuperación resultaría más gravosa que los hechos objeto de análisis y desconocería el principio de proporcionalidad que debe orientar toda actuación administrativa.

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 2009², 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 competencia³; **(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 este⁴; **(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**, dado que la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁵.

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 ineficiente⁶ 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 Agentes⁷. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025⁸, 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

² 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».

³ 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».

⁴ 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».

⁵ 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».

⁶ 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».

⁷ 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».

⁸ «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

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 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 USSD⁹ 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. SOLICITUD DE PRUEBAS REALIZADA POR PTC

PTC solicita valorar, apreciar y tener como pruebas los siguientes documentos:

- Documento PDF: Asignación No. 7895 de 2025
- Las imágenes que acompañan el escrito radicado con el número 2026817257 del 24 de julio de 2026.
- Documento PDF: Ruta del Contenido del SMS visualizado por el usuario código corto 55108
- Elemento Outlook: Re_ Solicitud de Información MASIV_ Uso de Código Corto 55108 bajo Acuerdo Comercial
- Documento PDF: MINUTA _Contrato de Acceso (PCA) PTC - 14dic_2021
- Documento PDF: Oferta Comercial MASIV Servicio SMS OFFNET 15oct25 Firma_redacted

Considerando que los documentos antes enunciados fueron aportados con el escrito radicado con el número 2026817257 del 24 de julio de 2026, y que guardan relación con el objeto de la actuación, serán incorporados al expediente y se dará el valor probatorio que corresponda.

De otro lado, **PTC** solicita que la CRC decrete de oficio requerir a sociedades como **MASIVIAN** con NIT: 901.034.523-5, **CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, identificada con NIT

⁹ «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».

901.033.379 y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** (MOVISTAR) 830.122.566-1 para que informen, expliquen y certifiquen:

- ¿Cuáles son los medios tecnológicos y canales de comunicación autorizados y utilizados para la ejecución de contratos que los vincula con el código 55108?
- ¿La identificación de los proveedores tecnológicos involucrados en la operación, si a ello hubiere lugar?

En relación con la solicitud de estas pruebas de oficio, la CRC considera que no resulta procedente acceder a su decreto y práctica, por cuanto las mismas no satisfacen los criterios de conducencia, pertinencia y utilidad. En efecto, estas pruebas se encuentran orientadas a establecer aspectos relacionados con el origen técnico del tráfico, la infraestructura utilizada para su transmisión y los intervinientes en la operación o envío de los mensajes; sin embargo, tales aspectos no constituyen el fundamento sobre el cual se configura la causal de recuperación que sustentó el inicio de la presente actuación administrativa, como lo es la prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, acorde con la cual esta comisión puede recuperar un código corto, 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.

Así mismo, tampoco resulta suficiente para justificar su decreto la invocación de la carga dinámica de la prueba, pues esta no releva a quien solicita una prueba de demostrar su relación con los hechos jurídicamente relevantes para la decisión. En este caso, **PTC** solicita requerir a **MASIVIAN, CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S.** y **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC** para que informen sobre los medios tecnológicos y canales de comunicación utilizados y la identificación de los proveedores tecnológicos involucrados, aspectos que, como se indicó, no están dirigidos a acreditar la autorización expresa y escrita cuyo análisis resulta determinante frente a la causal objeto de la actuación.

En consecuencia, se rechazará el decreto y practica de las pruebas que **PTC** solicitó fueran decretas de oficio por la CRC, pues no tienen la virtualidad de acreditar el cumplimiento del requisito regulatorio consistente en contar con la autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de terceros. Es preciso advertir, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contra el acto que decide la solicitud de pruebas no proceden recursos.

3.4. ANÁLISIS DE LA CAUSAL 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 **55108**. De acuerdo con el radicado número 2026522280 del 1 de julio de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si respecto del código corto **55108** se configuró o no, la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁰.

3.4.1. 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. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos «*se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido*».

Como un aspecto previo se considera necesario realizar un pronunciamiento sobre el argumento de **PTC** acorde con el cual la solicitud orientada a que aporte la autorización expresa del titular del contenido del mensaje excede el ámbito material de los hechos que dieron origen a la actuación administrativa, pues la controversia planteada por el usuario no versa sobre una eventual utilización no autorizada de una marca, nombre comercial o contenido perteneciente a un tercero, sino exclusivamente sobre una percepción subjetiva de presunto fraude derivada de la recepción del SMS.

¹⁰Resolución 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: (...) 6.4.3.2.8. 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 (...)».

Sobre este particular, se advierte que las quejas radicadas ante la CRC por los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles son un insumo muy importante dentro de las actuaciones administrativas para la eventual recuperación de códigos cortos; sin embargo, el actuar de esta comisión no se limita ni restringe a las manifestaciones concretas realizadas en las quejas, sino que a partir de esta, en calidad de administradora de los recursos de identificación, corresponde a la CRC analizar de manera integral la situación puesta en conocimiento, con el propósito de establecer si el uso del recurso de identificación se está realizando de acuerdo con la regulación vigente o si, por el contrario, se puede configurar alguna causal de recuperación que fundamente el inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación de un código corto.

Por lo anterior, en la comunicación 2026522280 del 1 de julio de 2026, mediante la cual la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **55108**, se le indicó a **PTC** que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, concediéndole el término correspondiente para que se pronunciara sobre el particular, solicitara o aportara pruebas, como en efecto, tuvo la oportunidad de hacerlo.

Por tanto, el argumento de **PTC** acorde con el cual la exigencia de información orientada a acreditar la autorización del titular del contenido podría implicar una ampliación injustificada del objeto de la actuación respecto de los hechos efectivamente denunciados, no tiene fundamento jurídico, pues en el acto de inicio se estableció claramente la causal con fundamento en la cual la CRC daría trámite a la presente actuación administrativa, la cual, en efecto corresponde con la que ahora se analiza.

Tampoco le asiste la razón a **PTC** al señalar que, sin una reclamación proveniente del propio titular del contenido, no resulta jurídicamente procedente presumir la inexistencia de autorización o trasladar al asignatario del código corto la carga de desvirtuar un hecho que no forma parte de la controversia planteada ni se encuentra respaldado por indicios objetivos dentro de la actuación, pues se reitera que desde el inicio se indicó la causal de recuperación que fundamentaba la actuación. Adicionalmente, la regulación no exige la existencia de una queja por parte de un tercero, en la que se señale que se están enviando mensajes de texto a su nombre sin su autorización, para que la CRC pueda entrar a determinar de manera objetiva si se configura o no la causal que ahora se analiza.

En definitiva, como se señalará más adelante, acorde con la reglamentación, el asignatario debe contar con la autorización expresa y por escrito para poder enviar mensajes a nombre de terceros, y al estar en cercanía con esa prueba, tiene la carga de aportarla para que la CRC pueda realizar una valoración objetiva.

Aclarado lo anterior, en orden a analizar si se configura la causal de recuperación, se advierte que, de acuerdo con la información contenida en los mensajes de texto que dieron origen a la presente actuación administrativa, así como en la información y documentación aportada por **PTC** el 24 de julio de 2026, los mensajes que sirvieron de sustento fueron remitidos a nombre de **TELEFONICA (MOVISTAR)**.

Al respecto, es importante mencionar que, en su comunicación 2026814145 del 18 de junio de 2026, **PTC** manifestó, entre otras cosas, que su cliente **MASIVIAN** a su vez presta servicios a la empresa **CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S.**, siendo esta última la remitente del mensaje. Asimismo, manifestó que se encontraba realizando las validaciones pertinentes en relación con los soportes solicitados relacionados con la autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el mensaje de texto. En todo caso, al momento de tomar la presente decisión, **PTC** no ha logrado acreditar que cuenta con autorización expresa y por escrito de **TELEFONICA** para el envío de mensajes de texto a su nombre, a través del código corto **55108**.

Sobre este particular, es preciso señalar que, a la luz de la reglamentación, es claro que corresponde al asignatario contar con la autorización expresa y por escrito para poder enviar mensajes a nombre de terceros, por lo que, al estar en cercanía con esta prueba, tiene la carga de aportarla a una actuación como la presente, sin que esa situación pueda entenderse como una inversión de la carga de la prueba de manera indebida como lo aduce **PTC**, pues se encuentra claramente fundamentada en el artículo 167 del código general del proceso.

En el caso objeto de análisis se advierte adicionalmente, que **PTC** aportó un contrato de acceso para el intercambio de mensajes cortos de texto SMS, suscrito entre **MASIVIAN** y **PTC** en su calidad de proveedor de contenido y aplicaciones y proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones. Así mismo, se advierte que, en las reclamaciones realizadas, concretamente en correo electrónico remito el 16 de junio a las 3:55 p.m., **PTC** pone de presente a **MASIVIAN** lo siguiente:

El Mar, 16 Jun 3:55 PM, Fernando Andrés Mendoza <fernando.mendoza@movilpt.co> escribió:
Respetuoso saludo, Srs. Masiv.

Teniendo en cuenta el poco margen de tiempo que la CRC dispuso para la entrega de las justificaciones y soportes requeridos en el correo precedente, solicitamos su apoyo brindándonos sus avances y gestiones frente a dicha solicitud.

Cabe recordar, que bajo la aceptación de la oferta comercial por parte de MASIV, la información solicitada, estaría dentro del marco de las condiciones aceptadas para la prestación del servicio:

- pongan en riesgo de recuperación por la CRC la numeración como recursos de identificación.
- x. Con anterioridad al inicio de cursar tráfico comercial el titular de contenido, MASIV deberá contar con la autorización expresa y por escrito, del titular, en cuyo nombre se envíen los SMS, por medio de la numeración destinada para ello: MASIV deberá remitir a PTC un documento de autorización individual y por escrito por cada titular de contenido que vaya a cursar tráfico.
 - xi. MASIV no podrá dar un uso distinto al establecido en la presente oferta ni a la regulación por la

Adjunto acuerdo comercial para su información.

Quedo atento a sus comentarios.
Cordialmente,

Fernando Andrés Mendoza Rubio
Especialista Wholesale
(+57) 3183741800

Entonces, se advierte que a la luz de la regulación y de los acuerdos existentes entre **PTC** y **MASIVIAN**, para la sociedad asignataria del código corto **55108** es claro que se debe contar con autorización expresa y escrita del titular en cuyo nombre se envíen SMS, por medio de esta numeración.

En consecuencia, la sociedad asignataria no puede justificar el incumplimiento de un deber regulatorio alegando que existe una imposibilidad material para acceder a la documentación comercial, contractual o de autorización que pueda existir entre **MASIVIAN**, **CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S.** y el titular de la campaña promocionada, pues se advierte que por vía contractual trasladó a **MASIVIAN** la gestión necesaria para asegurar el cumplimiento de la exigencia regulatoria. Si, a través de ese acuerdo contractual, se pretendió delegar en un cliente la obtención de la autorización, sin verificar oportunamente su existencia, la imposibilidad para aportar el documento requerido por la **CRC** es resultado directo de su propia conducta.

Aceptar lo contrario equivaldría a permitir que **PTC** invoque su negligencia en beneficio propio, lo cual contraría principios elementales del derecho y desnaturaliza la responsabilidad que la regulación impone de manera directa al asignatario.

Por otro lado, los argumentos de **PTC** encaminados a desvirtuar la configuración de la causal analizada con fundamento en la naturaleza de su modelo de prestación de servicios no resultan de recibo. La regulación aplicable no condiciona la configuración de la causal de recuperación a la intervención directa del asignatario en la generación del contenido del mensaje, sino a la constatación objetiva de que, a través del recurso asignado, se hayan remitido mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización expresa y por escrito.

Así mismo, esta Comisión advierte que el hecho de que **PTC** no intervenga en la definición, aprobación o edición del contenido de los mensajes no la exonera de las obligaciones que le asisten en su calidad de asignataria del código corto **55108**. En tal condición, le corresponde garantizar que el uso del recurso de numeración se ajuste a las disposiciones regulatorias vigentes, con independencia de los esquemas contractuales o de intermediación que adopte para su operación.

De este modo, el asignatario del código corto **55108** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que la persona a nombre de la cual se remitieron los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa y por escrito para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, se puede concluir que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto **55108**.

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso señalar que los argumentos de **PTC** encaminados a acreditar un uso adecuado del código corto **55108**, la inexistencia de eventos de fraude, una debida diligencia luego de recibir el requerimiento de la CRC, actuación diligente, transparente eficiente, proactiva y de buena fe, no logran desvirtuar la configuración de la causal analizada, pues se reitera **PTC** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que la persona a nombre de

la cual se remitieron los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa y por escrito.

En relación con la actuación bajo los principios de buena fe y confianza legítima alegados por **PTC**, es preciso señalar que la buena fe y la confianza de los administrados no se protegen garantizando la estabilidad de actuaciones u omisiones contrarios al ordenamiento jurídico. En efecto, el principio de confianza legítima no puede invocarse para salvaguardar situaciones que han sido expresamente proscritas por la regulación.

Por otro lado, señala **PTC** que la medida de recuperación del código corto sería desproporcionada al no probarse un uso fraudulento, ni la ausencia de autorización del tercero en cuyo nombre se envió el mensaje; ni el incumplimiento de los criterios de uso eficiente del recurso.

Sobre este particular se reiteran las consideraciones expuestas sobre la ausencia de autorización expresa y por escrito del tercero en cuyo nombre se envió el mensaje. Adicionalmente, no resulta procedente que **PTC** pretenda que la CRC se abstenga de recuperar un recurso de identificación, cuando en la actuación administrativa ha quedado evidenciada la configuración de la causal de recuperación previamente analizada.

Por tanto, a la luz de la regulación vigente, ante la verificación de la causal de recuperación, resulta procedente aplicar la consecuencia jurídica, allí establecida, esto es, la recuperación de dicho recurso de identificación.

De acuerdo con lo expuesto, como en el caso bajo análisis se ha verificado la configuración de la causal se debe proceder con la recuperación del código corto **55108**, por ser esta la consecuencia que establece la regulación, sin que resulte posible la adopción de otro tipo de medidas, como lo solicita **PTC**, pues tal alternativa no ha sido contemplada en la regulación.

4. DEL TRASLADO AL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

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 **PTC** 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 **55108**, **PTC** 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 de cada uno de los recursos de identificación objeto de recuperación, de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Decretar y, en consecuencia, incorporar a la presente actuación administrativa, con el valor probatorio legal que les corresponda, los documentos remitidos por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, a la CRC el 24 de julio de 2026, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Rechazar el decreto y practica de las pruebas que **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** solicitó fueran decretadas de oficio por la CRC, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Recuperar el código corto **55108** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **55108** 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.

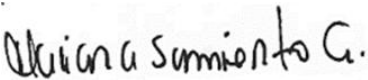
ARTÍCULO 4. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de ese recurso en su red.

ARTÍCULO 5. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 6. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de **PARTNERS TELECOM COLOMBIA 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 en contra de los artículos 1 y 2 de la misma no procede recurso alguno y contra los artículos 3, 4 y 5 procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., al primer día del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026817257
Tramite ID: 115516
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: José Felipe Zequeda Torrado