

RESOLUCIÓN No. **8345** DE 2026

«Por la cual se recuperan los códigos cortos **87170** y **87311**, asignados a **NEXVIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»

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

En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 26 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) recibió unas comunicaciones radicadas bajo los números 2026711831 del 26 de junio y 2025815664 del 4 de julio, ambas del 2026, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de comunicaciones móviles informaron a esta Entidad acerca del posible uso indebido de los códigos cortos **87170** y **87311**, como se muestra a continuación:

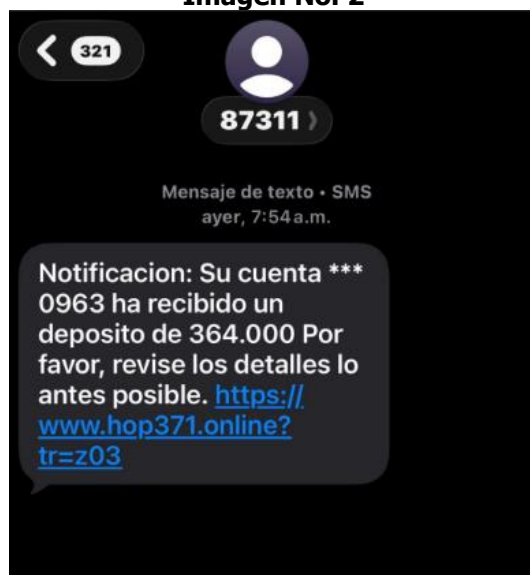
Imagen No. 1



Fuente: Expediente ¹

¹ Radicado número 2026711831 del 26 de junio de 2026.

Imagen No. 2

Fuente: Expediente ²

En aras de dar trámite a las quejas recibidas, la **CRC** procedió a revisar la asignación de los códigos cortos **87170** y **87311**, evidenciando que los mencionados códigos fueron asignados a **NEXVIA S.A.S.** (en adelante, **NEXVIA**), por medio de la Resolución CRC 8147 del 17 de febrero de 2026 bajo la modalidad de servicio «Gratuito para el usuario», lo anterior bajo las siguientes justificaciones de los servicios:

- Frente al código corto **87170** fue asignado para soportar servicios de: «información climática, insumos agrícolas y precios de referencia, Avisos de ferias campesinas, plazas de mercado y asociaciones productivas, Avisos a cooperativas de trabajadores (zona bananera, agrícola, portuaria), Información sobre insumos agrónomos, clima, precios de productos y recomendaciones técnicas, Promoción de mercados barriales, ferias en corregimientos, productos locales y economía comunitaria. »
- En cuanto al código corto **87311** fue asignado para soportar servicios de: «Alertas de noticias críticas, orden público y decisiones locales, Alertas a transportadores sobre bloqueos, accidentes y riesgos, Mensajes informativos sobre promociones, horarios y ofertas de comercios de barrio tiendas de abarrotes, misceláneas, pastelerías, carnicerías, Alertas preventivas sobre fraude, suplantación, estafas y recomendaciones de seguridad digital. Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles»

Bajo este contexto, y después de revisar la información que reposa en el expediente, mediante el radicado de salida número 2026525484 del 29 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 de los códigos cortos **87170** y **87311** debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016³.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **NEXVIA** el 29 de julio de 2026 mediante correo electrónico⁴. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **NEXVIA** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas, también se le solicitó informar el uso que le está dando a los códigos cortos **87170** y **87311**.

Mediante comunicación con número de radicado 2026819679 del 21 de agosto de 2026, **NEXVIA** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

² Radicado número 2025815664 del 4 de julio de 2026.

³ Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados (...)".

⁴ Comunicado a los correos electrónicos: zanya.pineda@gmail.com, gerencia@nexvia.com.co, infraestructura@nexvia.com.co

2. PRONUNCIAMIENTO NEXVIA

En el escrito de respuesta remitido a esta Comisión, **NEXVIA** manifestó que los códigos cortos **87170** y **87311** cuentan con destinaciones materialmente distintas y que, por tal razón, la eventual configuración de la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 debía analizarse de manera independiente respecto de cada recurso. En ese sentido, señaló que el acto de inicio que sustentó la actuación en que el contenido de los mensajes reportados no coincidía con el uso para el cual fueron asignados ambos códigos, sin delimitar, a su juicio, la desviación atribuida a cada uno de ellos.

Frente al código corto **87311**, **NEXVIA** indicó que el contenido objeto de la queja se encontraba comprendido dentro de la destinación «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles», autorizada mediante la Resolución CRC 8147 de 2026. Al respecto, sostuvo que dicha categoría comprende notificaciones de distintos servicios, sin adscripción a un sector determinado, dirigidas mediante un canal accesible a población que carece de conexión de datos. En particular, manifestó que el mensaje reportado correspondía a una notificación mediante la cual se informaba al destinatario sobre un movimiento relacionado con una cuenta y que este había sido cursado mediante SMS, sin requerir conexión a internet móvil.

Adicionalmente, respecto de este recurso, **NEXVIA** sostuvo que la destinación del código corto es fijada por la CRC en el correspondiente acto de asignación y que, en su criterio, la utilización de una categoría abierta y sin limitación material impedía considerar que el contenido reportado hubiera desbordado el uso autorizado. En ese contexto, señaló que correspondía a la Comisión acreditar que el mensaje excedía dicha destinación y reiteró que esta posición ya había sido expuesta al atender el requerimiento formulado previamente respecto del código corto **87311**.

Por otra parte, respecto del código corto **87170**, **NEXVIA** manifestó que su destinación se encontraba circunscrita a materias relacionadas con el sector agropecuario y precisó que no sostenía que el mensaje objeto de la queja se encontrara comprendido dentro de tales materias. No obstante, indicó que dicho contenido fue generado unilateralmente por su cliente **HK KWAIFONG GROUP LIMITED**, en contravención de las obligaciones establecidas en el acuerdo denominado «SMS Services Agreement International», relacionadas, entre otros aspectos, con la licitud del contenido, el consentimiento de los destinatarios y la correspondencia de los mensajes con la destinación autorizada del código corto.

Sobre este punto, **NEXVIA** manifestó que, en su calidad de Integrador Tecnológico, no genera el contenido de los mensajes, sino que proporciona la infraestructura a través de la cual sus clientes cursan tráfico bajo un esquema contractual que les impone obligaciones de licitud, consentimiento y trazabilidad y que, a su vez, le permite ejercer facultades de verificación y suspensión. Por tal razón, consideró que una desviación de uso ejecutada por un cliente no debía configurar automáticamente la causal de recuperación respecto del asignatario, con independencia de las medidas de vigilancia y control implementadas por este.

Asimismo, **NEXVIA** señaló que había dado cumplimiento a los deberes de vigilancia y control previstos en el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En particular, indicó que, al día hábil siguiente del traslado del requerimiento relacionado con el código corto **87170**, suspendió de manera total y preventiva el tráfico asociado a dicho recurso para **HK KWAIFONG GROUP LIMITED**, mediante el bloqueo de las credenciales técnicas de interconexión SMPP.

Respecto del código corto **87311**, manifestó que requirió formalmente al cliente para que explicara el origen y finalidad de la campaña, acreditara los soportes de consentimiento de los destinatarios y ajustara la redacción de los mensajes, bajo advertencia de suspensión del servicio y aplicación de la penalidad contractual correspondiente. Igualmente, informó que escaló los asuntos a sus áreas de cumplimiento y jurídica y conservó los respectivos registros operativos.

De igual forma, **NEXVIA** manifestó que atendió oportunamente los traslados de las quejas de los usuarios y que les solicitó la fecha y hora exactas de recepción de los mensajes y el número del abonado destinatario, información que, según indicó, resultaba necesaria para efectuar la verificación de trazabilidad en sus registros de detalle de mensajería —MDR—. Señaló que dicha información no fue suministrada por los usuarios y que, por esta razón, no había sido posible completar dicha verificación. En consecuencia, solicitó a la CRC suministrar tales datos o requerir a los quejosos para que los aportaran, comprometiéndose a realizar la correspondiente verificación y presentar sus resultados dentro de la actuación.

Bajo esta premisa, **NEXVIA** sostuvo que la eventual recuperación de los códigos cortos debía analizarse atendiendo al principio de proporcionalidad, al considerar que la recuperación total constituía la medida de mayor intensidad y que existían alternativas como la continuidad condicionada de la asignación, la

presentación periódica de información sobre los mecanismos de control, obligaciones de reporte sobre el tráfico cursado o verificaciones posteriores sobre la efectividad de los filtros implementados.

Finalmente, **NEXVIA** informó que, con posterioridad al inicio de la actuación, dio por terminada definitivamente la relación contractual con **HK KWAIFONG GROUP LIMITED** respecto de la totalidad de los códigos cortos de su portafolio y suprimió las credenciales SMPP asociadas. Asimismo, indicó que implementó reglas de filtrado de contenido sobre el tráfico cursado mediante SMPP, reforzó su procedimiento de vinculación de clientes mediante la verificación previa de soportes de consentimiento, plantillas de mensajes, dominios de destino y correspondencia entre el objeto contratado y la destinación autorizada del recurso, y ofreció remitir a la CRC informes semestrales sobre la efectividad de dichos mecanismos.

Con fundamento en lo anterior, **NEXVIA** solicitó que, respecto del código corto **87311**, se declarara que no se configuró la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se archivara la actuación; y, respecto del código corto **87170**, se considerara que la desviación de uso ejecutada por su cliente no le era imputable, atendiendo las medidas de vigilancia y la suspensión del tráfico implementadas, y se archivara igualmente la actuación.

De manera subsidiaria, solicitó que, en caso de considerarse configurada la causal respecto de alguno de los recursos, se mantuviera condicionadamente la asignación bajo obligaciones de reporte, verificación y control. Finalmente, solicitó que, si la CRC llegara a considerar configurada una causal distinta de la formulada en el acto de inicio, se efectuara previamente su correspondiente formulación y traslado.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁵, 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 competencia⁶; **(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 este⁷; **(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 ellos⁸.

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

⁵ 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".

⁶ 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."

⁷ 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".

⁸ 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".

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 ineficiente⁹ 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 Relacionamento con Agentes¹⁰. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹¹, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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

3.1. MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA)- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD¹² sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

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

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

⁹ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas

¹⁰ 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 Relacionamento 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".

¹¹ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

¹² En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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

3.2. ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se indicó anteriormente, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación de los códigos cortos **87170** y **87311**, asignados a **NEXVIA**, en atención a las quejas recibidas por la **CRC**, mediante la cual distintos usuarios denunciaron el presunto uso indebido de dichos recursos.

Teniendo en cuenta lo anterior, los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados den cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

Así las cosas, y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026525484 del 29 de julio de 2026, mediante el cual se comunicó a **NEXVIA** el inicio de la actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto de los códigos cortos **87170** y **87311** se configuró o no alguna de las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular en el numeral 6.4.3.2.2, cuando el código corto presente un uso diferente a aquel para el cual fue asignado.¹³

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

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

Para tal fin, es oportuno recordar que la obligación presuntamente incumplida en este caso corresponde a la utilización del código corto para un fin distinto al autorizado, esto es, emplear el recurso de identificación asignado para la prestación de un servicio diferente al indicado en la solicitud y en el acto de asignación, lo cual constituye un uso diferente al que fue asignado.

En ese sentido, frente al argumento relacionado con la supuesta insuficiencia de motivación del acto de inicio, esta Comisión observa que dicha comunicación identificó los códigos cortos objeto de la actuación, los mensajes de texto (SMS) que dieron origen a esta, la destinación para la cual fue asignado cada recurso y la causal de recuperación que presuntamente se encontraba configurada.

En efecto, en el acto de inicio se precisó que el código corto **87170** fue asignado para contenidos asociados, entre otros, con información climática, insumos agrícolas, precios de referencia, ferias campesinas, asociaciones productivas y economía comunitaria, mientras que el código corto **87311** fue asignado para diferentes tipos de alertas y mensajes informativos, incluida la categoría «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles». Asimismo, se indicó expresamente que la actuación se fundamentaba en la presunta falta de correspondencia entre el contenido de los mensajes reportados y el uso autorizado para dichos recursos.

Por consiguiente, no se evidencia que **NEXVIA** hubiera desconocido los hechos o la causal respecto de los cuales debía ejercer su derecho de defensa. Por el contrario, en su respuesta la sociedad formuló argumentos diferenciados respecto de cada código corto, contravirtió expresamente la configuración del numeral 6.4.3.2.2 y aportó las razones por las cuales considera que la actuación debe archiversse respecto de cada recurso.

Ahora bien, dado que las destinaciones autorizadas para los códigos cortos **87170** y **87311** son distintas, resulta procedente efectuar su análisis de manera independiente:

- **Código Corto 87170**

¹³Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. (...)".

Respecto del código corto **87170**, resulta oportuno señalar que la propia asignataria reconoce que la destinación autorizada se encuentra asociada a contenidos relacionados con el sector agropecuario y manifestó expresamente que no pretende sostener que el mensaje objeto de la queja se encuentre comprendido dentro de alguna de esas materias. Tal como se evidencia a continuación:

Imagen No. 3

La destinación autorizada para el código 87170 no contiene categoría abierta alguna. La Resolución CRC 8147 de 2026 la definió mediante una enumeración cerrada de materias del sector agropecuario, referida a información climática, insumos agrícolas y precios de referencia, avisos de ferias campesinas, plazas de mercado y asociaciones productivas, avisos a cooperativas de trabajadores, información sobre insumos agrónomos y recomendaciones técnicas, y promoción de mercados barriales y economía comunitaria. Mi representada no



sostendrá ante esta Comisión que el mensaje reportado bajo el radicado 2026711831 se encuadre en alguna de esas materias.

Fuente Expediente¹⁴

En consecuencia, no existe controversia en cuanto a que el contenido reportado no corresponde a la finalidad para la cual fue asignado dicho recurso.

Frente al argumento según el cual el mensaje fue generado unilateralmente por **HK KWAIFONG GROUP LIMITED**, en contravención de las obligaciones previstas en el acuerdo suscrito entre esta sociedad y **NEXVIA**, debe precisarse que dicha circunstancia no desvirtúa el presupuesto establecido en el numeral 6.4.3.2.2. La causal objeto de análisis se encuentra referida al uso que presenta el código corto asignado, esto es, a la correspondencia entre el contenido cursado mediante el recurso y la finalidad autorizada en el respectivo acto de asignación.

Así, el hecho de que el contenido haya sido elaborado, producido o remitido por un cliente de **NEXVIA** no modifica que el mensaje fue cursado mediante un código corto asignado a esta última ni altera la finalidad para la cual el recurso fue autorizado. De igual manera, las obligaciones contractuales pactadas entre **NEXVIA** y sus clientes respecto de la licitud del contenido, consentimiento, trazabilidad o correspondencia con la destinación autorizada regulan la relación existente entre tales sociedades, pero no modifican las condiciones bajo las cuales la **CRC** asignó el recurso de identificación. **NEXVIA** señaló precisamente que el contrato celebrado con **HK KWAIFONG GROUP LIMITED** establecía dichas obligaciones y facultades de suspensión.

Por otra parte, **NEXVIA** manifestó que, una vez conoció el requerimiento de esta Comisión, suspendió de manera total y preventiva el tráfico asociado al código corto **87170**, bloqueó las credenciales correspondientes, escaló el asunto a sus áreas de cumplimiento y jurídica y conservó los registros operativos asociados.

Si bien tales actuaciones corresponden a medidas adoptadas por la sociedad frente a los hechos puestos en su conocimiento, estas no modifican el contenido del mensaje que dio origen a la actuación ni permiten concluir que aquel correspondiera a alguna de las finalidades para las cuales fue asignado el código corto **87170**. En otras palabras, las actuaciones posteriores de control y suspensión no desvirtúan que el recurso fue utilizado para cursar un contenido que la propia **NEXVIA** reconoce que no se encontraba comprendido en su destinación autorizada.

En esa medida, tampoco resulta de recibo el argumento según el cual el cumplimiento del deber de vigilancia previsto en el artículo 2.1.18.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 impediría la configuración de la causal objeto de estudio. El acto de inicio recordó que los PCA e Integradores Tecnológicos asignatarios de códigos cortos deben emplear herramientas tecnológicas destinadas a prevenir fraudes y efectuar controles periódicos sobre su efectividad. No obstante, el cumplimiento de dichas medidas

¹⁴ Radicado número 2026819679 del 21 de agosto de 2026.

de vigilancia constituye un aspecto distinto de la obligación de utilizar el recurso conforme con la finalidad para la cual fue asignado.

- **Código Corto 87311**

En relación con el código corto **87311**, **NEXVIA** sostuvo que el mensaje reportado se encontraba comprendido dentro de la categoría «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles», prevista en la Resolución CRC 8147 de 2026. Para sustentar su posición indicó que la expresión «multiservicio» permite notificaciones relacionadas con cualquier servicio, sin restricción de sector o remitente, siempre que sean cursadas mediante un canal accesible para población sin conexión de datos móviles.

Sobre el particular, en el mensaje se lee: «Notificación: Su cuenta ***0963 ha recibido un deposito de 364.000 Por favor, revise los detalles lo antes posible», seguido del enlace <https://www.hop371.online/?tr=z03>. Por consiguiente, la prueba evidencia el envío de una comunicación sobre un supuesto movimiento monetario asociado a una cuenta, cuyo propósito es inducir al destinatario a acceder de manera inmediata a un sitio web para consultar información adicional.

Así las cosas, esta Comisión considera que la interpretación propuesta por **NEXVIA** no puede derivarse únicamente de la circunstancia de que el contenido del mensaje de texto (SMS) sea interpretado formalmente como una «notificación» ni del hecho de haber sido remitido usando un código corto para SMS.

En efecto, el mensaje de texto (SMS) objeto de la actuación informaba al destinatario sobre un depósito en una cuenta y lo invitaba a revisar sus detalles de manera prioritaria a través de un enlace web. Sin embargo, que dicho contenido inicie con la expresión o la palabra «Notificación» no resulta suficiente, por sí mismo, para establecer que corresponda a la destinación autorizada para el código corto, pues la evaluación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 exige verificar materialmente la correspondencia entre el contenido cursado y la finalidad para la cual fue asignado el recurso.

De igual manera, tampoco resulta suficiente señalar que, por tratarse de un mensaje de texto (SMS), el contenido puede ser recibido sin conexión de datos. La destinación autorizada no se limita a identificar el medio tecnológico utilizado para transmitir la comunicación, sino que expresamente establece que se trata de «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles».

En este sentido, el cumplimiento de esa destinación exige que el mensaje no solo tenga carácter de notificación, sino que además se encuentre asociado a un servicio identificable y haya sido dirigido específicamente a la población definida en el acto de asignación. En este caso, el mensaje no identifica la entidad responsable, la naturaleza de la cuenta, el servicio respecto del cual se habría efectuado el depósito ni la relación previa existente entre el remitente y el destinatario. Tampoco obra evidencia de que el usuario perteneciera a una población sin datos móviles o de que se hubiera aplicado algún criterio de segmentación para dirigir la comunicación a ese grupo.

Sobre el particular, no debe perderse de vista que, al atender los requerimientos formulados previo del inicio de esta actuación, **NEXVIA** había informado que el código corto **87311** era empleado para remitir notificaciones asociadas a una plataforma de entretenimiento y fidelización, mediante la cual los usuarios podían registrarse voluntariamente para acceder a juegos y recompensas promocionales, señalando que dicho uso correspondía a la referida categoría de notificaciones multiservicio, tal como se observa a continuación:

Imagen No. 4

El uso que el cliente HK Kwaifong Group Limited da al código corto 87311 corresponde a esta última categoría: notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles, mediante las cuales se informa a los usuarios sobre la disponibilidad de una plataforma de entretenimiento y recompensas de acceso gratuito, verificable a través del enlace <https://www.hop371.online/?tr=z03>, cuyo registro inicial se realiza vía SMS sin requerir conexión de datos móviles. Dicho uso se enmarca dentro de la destinación autorizada por la Resolución de Asignación 8147 y dentro del objeto contractual pactado con NEXVIA.

En consecuencia, no se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, aplicable “cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquel para el cual fueron asignados”, comoquiera que el contenido verificado corresponde a una de las descripciones autorizadas por la Resolución CRC 8147

Fuente: Expediente¹⁵

En consecuencia, al atender los requerimientos formulados con anterioridad al inicio de la presente actuación administrativa, **NEXVIA** informó que el código corto **87311** era utilizado para remitir notificaciones asociadas a una plataforma de entretenimiento y fidelización, mediante la cual los usuarios podían registrarse voluntariamente para acceder a juegos y recompensas promocionales. A partir de ello, la sociedad sostuvo que dicho uso se encontraba comprendido dentro de la categoría «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles».

Sobre el particular, esta Comisión observa que dicha manifestación resulta relevante para establecer el alcance concreto del uso que la propia asignataria había informado respecto del recurso. En efecto, antes del inicio de la actuación, **NEXVIA** vinculó expresamente el uso del código corto **87311** con una plataforma de entretenimiento y fidelización.

En contraste, dentro del escrito de observaciones presentado en esta actuación, **NEXVIA** plantea una interpretación más amplia de la categoría «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles», al señalar que la expresión «multiservicio» permite el envío de notificaciones correspondientes a cualquier servicio, sin restricción de sector ni de remitente. Bajo esa interpretación, sostiene que el mensaje objeto de la queja se encuentra comprendido en la destinación autorizada, por cuanto comunica al destinatario la ocurrencia de un movimiento sobre una cuenta y, por tanto, constituye una notificación relativa a un servicio.

No obstante, esta Comisión advierte que el contenido objeto de análisis presenta características propias de una **notificación de naturaleza transaccional**, en la medida en que informa al destinatario sobre la ocurrencia de un movimiento asociado a una cuenta y lo invita a consultar sus detalles de manera prioritaria. Precisamente, es la propia **NEXVIA** la que describe el mensaje como una comunicación mediante la cual se pone en conocimiento del receptor un movimiento sobre una cuenta de servicio. En ese sentido, el contenido efectivamente cursado difiere de las notificaciones asociadas a la plataforma de entretenimiento y fidelización que la sociedad había informado previamente como uso del código corto **87311**.

Así, la sola circunstancia de que el mensaje pueda calificarse genéricamente como una «notificación» no permite concluir que se encuentre comprendido dentro de la destinación autorizada. Una interpretación en ese sentido supondría entender que la expresión «multiservicio» habilita el envío de cualquier clase de notificación, incluidas aquellas de carácter transaccional, con independencia de su contenido o del servicio al cual se encuentren asociadas, alcance que no se desprende de la explicación sobre el uso del recurso que la propia **NEXVIA** había suministrado con anterioridad al inicio de la actuación.

De igual forma, el hecho de que el mensaje haya sido cursado mediante SMS y pueda ser recibido sin necesidad de conexión a datos móviles tampoco resulta suficiente para acreditar su correspondencia con la destinación autorizada. Tal circunstancia se refiere al medio utilizado para transmitir el mensaje, pero no determina, por sí misma, la naturaleza o finalidad del contenido remitido.

En consecuencia, el análisis de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no puede limitarse a establecer si el mensaje constituye formalmente una «notificación» o si fue transmitido mediante SMS. Lo relevante es determinar si el contenido efectivamente cursado corresponde al uso para el cual fue asignado el recurso. En este caso, la naturaleza **transaccional** del mensaje reportado, referida a un movimiento sobre una cuenta, no guarda correspondencia con el uso asociado a la plataforma de entretenimiento y fidelización que **NEXVIA** había informado previamente respecto del código corto **87311**.

Por otro lado, frente a la trazabilidad solicitada por **NEXVIA**, la sociedad indicó que no había podido completar la verificación de trazabilidad de los mensajes debido a que los usuarios no suministraron la fecha y hora exactas de recepción ni el número del abonado destinatario, información que, según explicó, resulta necesaria para localizar los registros correspondientes en sus MDR. En consecuencia, solicitó que la CRC proporcionara dicha información o requiriera a los usuarios para que la aportaran.

Al respecto, debe tenerse presente que la presente actuación no tiene por objeto reconstruir técnicamente la totalidad de la ruta seguida por los mensajes de texto (SMS), sino determinar si los códigos cortos objeto de análisis fueron utilizados para una finalidad diferente a aquella para la cual fueron asignados.

Ahora bien, en cuanto a la manifestación en su escrito, respecto de que su cliente **HK KWAIFONG GROUP LIMITED**, fue quien generó el contenido en contravención de las obligaciones que el acuerdo

¹⁵ Radicado número 2026816701 del 17 de julio de 2026

«SMS Services Agreement International» del 28 de mayo de 2026, tal condición, no desvirtúa lo dispuesto en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, en la medida que la tercerización en sus clientes no le generan excepción respecto de su responsabilidad como asignatario de los mencionados recursos identificación.

En este sentido, respecto del código corto **87170**, la sociedad reconoció expresamente que el mensaje reportado no correspondía a las materias comprendidas en su destinación autorizada por esta Comisión en el acto administrativo de asignación. Respecto del código corto **87311**, su defensa tampoco se fundamentó en negar el envío del mensaje mediante dicho recurso, sino en sostener que su contenido se encontraba comprendido dentro de la categoría autorizada «Notificaciones multiservicio dirigidas a población sin datos móviles».

De otra parte, frente a la imposibilidad manifestada por **NEXVIA** para efectuar una reconstrucción técnica de los registros de envío de los mensajes de texto (SMS) no desvirtúa los hechos sobre los cuales se estructura el análisis de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En cuanto, a proporcionalidad de la medida manifestada por la sociedad esta Comisión considera necesario precisar que la actuación administrativa adelantada no tiene naturaleza sancionatoria. En efecto, la eventual recuperación de un código corto no corresponde a la imposición de una sanción derivada de un juicio de responsabilidad respecto de la conducta del asignatario, sino a la consecuencia expresamente prevista en la regulación para aquellos eventos en los que se configure alguna de las causales de recuperación establecidas para estos recursos de identificación. En particular, el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 contempla como causal de recuperación de los códigos cortos que «los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados», de manera que el análisis que corresponde efectuar a esta Comisión se dirige a determinar si el uso efectivamente dado al recurso se ajustó a la finalidad autorizada, y no a establecer la culpabilidad o responsabilidad sancionatoria de **NEXVIA**.

En ese sentido, el hecho de que la recuperación pueda producir efectos desfavorables para el asignatario no transforma por sí mismo dicha consecuencia regulatoria en una sanción administrativa, ni supone que su procedencia dependa de acreditar un elemento subjetivo de responsabilidad. Por el contrario, tratándose de la causal objeto de análisis, el presupuesto previsto en la regulación se encuentra referido al uso que presenta el código corto frente a la destinación para la cual fue asignado.

Por ello, los planteamientos de **NEXVIA** relativos a la tipicidad, la presunción de inocencia y la aplicación de la duda en favor del administrado, formulados a partir de la caracterización de la recuperación como una medida de naturaleza sancionatoria o asimilable a esta, no modifican el objeto del análisis que corresponde efectuar en esta actuación, consistente en verificar la correspondencia entre el uso efectivamente dado a los códigos cortos **87170** y **87311** y aquel para el cual fueron asignados.

Así las cosas, el uso dado a los recursos de identificación se aparta del propósito autorizado en el acto de asignación, configurándose así un uso diferente al que fue asignado cada uno de los códigos cortos. En consecuencia, se verifica la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por lo anterior, con fundamento en la información y las pruebas allegadas en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que se encuentran acreditados los elementos necesarios para la configuración de la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el uso del código corto **87170** y **87311** asignados a **NEXVIA** y, en consecuencia, considera procedente la recuperación de los referidos recursos de identificación.

4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Ejecutoriada esta decisión, **NEXVIA**, **deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través de los códigos cortos objeto de recuperación y, por tanto, gestionar la desactivación de estos recursos de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

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

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

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado 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 Móviles (PRSTM) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dichos recursos en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **87170 y 87311** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignados a **NEXVIA S.A.S.** de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado de los códigos cortos **87170 y 87311** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

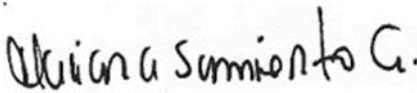
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación de los códigos cortos **87170 y 87311** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera definitiva el tráfico y uso del mismo al interior de sus redes.

ARTÍCULO 3. 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 4. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **NEXVIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 10 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026819679
Trámite ID: 116617
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra