

RESOLUCIÓN No. **7715** DE 2025

*"Por la cual se recupera un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **ESTRATEC S.A.S.**"*

LA COORDINADORA 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 en 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 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicaciones radicadas en esta entidad bajo los números 2025801730 de 29 de enero de 2025, 2025802089 de 4 febrero de 2025 y 2025802760 de 11 de febrero de 2025, diferentes usuarios del servicio de telecomunicaciones móviles reportaron a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) acerca del presunto uso indebido del código corto **899930**. Lo anterior, debido a la recepción de mensajes de texto con contenido presuntamente fraudulento desde dicho código, al punto en que uno de los usuarios fue víctima de robo luego de acceder a enlaces relacionados en los referidos mensajes.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **899930** fue asignado a **ESTRATEC S.A.S.**, en adelante **ESTRATEC**, mediante Resolución CRC 4876 de 16 de febrero de 2016 y que la solicitud de asignación de dicho código corto (y otros) fue presentada por esa sociedad a través del radicado 201670196.

Teniendo en cuenta las quejas de los usuarios antes referenciadas, la CRC trasladó a la asignataria del código corto las quejas 2025801730, 2025802089 y 2025802760 para que se pronunciara sobre el particular. Así mismo, a través del radicado de salida 2025503802 de 6 de febrero de 2025 la CRC le requirió a **ESTRATEC** para que allegara la siguiente información:

- "1. Relación de clientes de **ESTRATEC** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 899930.*
- 2. Información del cliente de **ESTRATEC** o remitente de los mensajes de texto SMS al usuario que presentó la queja que se anexa a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje objeto de la queja que se anexa.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **ESTRATEC** a su cliente o clientes, como remitente del mensaje de texto que dio lugar a la queja que se adjunta a esta comunicación.*
- 6. Medidas adoptadas por **ESTRATEC** una vez conoció la queja del usuario que se anexa a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.*
- 7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere*

pertinente aportar.

8. *Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 899930."*

ESTRATEC atendió el requerimiento de la CRC mediante comunicación con radicado 2025803055 de 13 de febrero de 2025.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2025505670 de 21 de febrero de 2025, 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 **899930**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1, 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 2016. Los numerales en cuestión disponen lo siguiente: "**6.4.3.2.2.** Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados" y "**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 (...)".

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **ESTRATEC**, a través de correo electrónico del 21 de febrero del 2025, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando al recurso de identificación asignado.

Dentro del término establecido, mediante comunicación con radicado 2025805487 del 14 de marzo de 2025, **ESTRATEC**, se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ESTRATEC S.A.S.

Al momento de descorrer traslado del requerimiento de información y de la apertura de la actuación administrativa, **ESTRATEC** expuso los siguientes argumentos:

- Solicitó que se declare la inexistencia de la materialización de las causales invocadas.
- Para sustentar la no configuración de la causal 6.4.3.2.2. "*Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*", adujo que usa el código corto **899930** "*como identificador para los SMS transmitidos a través de su plataforma.*" y que "*es un recurso de uso compartido, empleado para múltiples propósitos, en este sentido, ESTRATEC S.A.S. lo utiliza para el envío de comunicaciones bancarias, cobros, información pensional, compras, entre otros.*" (SFT).
Adicionalmente, explicó que "*La plataforma de ESTRATEC S.A.S. no genera contenidos para ser entregados a los usuarios finales, todos los mensajes vienen contruidos por los clientes. De igual manera, no se realizan ajustes o cambios al contenido del mensaje*". Con fundamento en lo anterior, concluyó que hace uso del código en cuestión para el fin por el cual fue asignado.
- Sobre la no configuración de la causal 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.*", en la respuesta al requerimiento de información, manifestó que su cliente CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. cuenta con evidencia de la solicitud de CLARO para el envío de los mensajes, objeto de las quejas presentadas, y aportó una captura de pantalla donde se observa un correo remitido por un colaborador de dicho operador en los siguientes términos:
"Asunto: Re: Autorización de envío de SMS y voz código.
Buenas tardes
Por favor proceder solo sobre clientes Claro
Tener en cuenta este comunicado
(Imagen con indicaciones sobre el manejo de datos personales)".

Posteriormente, al descorrer traslado del inicio de la actuación, indicó que "*en aras de dar estricto cumplimiento a lo solicitado ESTRATEC SAS, procedió con la respectiva solicitud al cliente de la carta expresa de CLARO para el envío de mensajes (...)* No obstante, lo anterior, a la fecha no han dado una respuesta a lo solicitado a pesar de la insistencia por parte de ESTRATEC SAS, razón por la cual se requiere muy respetuosamente a su despacho desde la autoridad administrativa que representa, se realice el respectivo requerimiento a esta entidad a fin de que podamos brindar una respuesta completa a su despacho."

- Aclaró que CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. es cliente de ESTRATEC S.A.S. y de MASIVIAN S.A.S., y remitió copia del contrato correspondiente.
- Al respecto, explicó que "*con ocasión a un proceso de integración empresarial que fue formalizado y aprobado mediante acta de fecha veintinueve (29) de diciembre de 2016*

entre estas sociedades MASIVIAN SAS, ESTRATEC SAS y ELIBOM COLOMBIA SAS, se acordó adelantar las actividades comerciales y la operación de los negocios de manera conjunta y en el desarrollo del negocio de cada una de ellas, es por esta razón que se explica la intervención de ESTRATEC SAS como parte integrante del grupo empresarial en el contrato en mención y como prueba de ello, se adjunta la respectiva comunicación de integración empresarial de fecha 19 de enero de 2023 y los certificados de existencia y representación legal de las sociedades MASIVIAN SAS, ELIBOM COLOMBIA SAS y ESTRATEC SAS, identificadas con el NIT 901.034.523-5, 830.126.387-8 y 830.121.553-1”.

- Como medidas encaminadas a la prevención de fraudes, reportó la suspensión de la cuenta del cliente CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. como medida preventiva para mitigar riesgos de seguridad.
- Con fundamento en lo anterior, solicitó el cese y archivo de la actuación administrativa.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12¹ del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13² del mismo artículo, la CRC es el órgano competente para regular y administrar 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-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015³ establece que la CRC "*deberá administrar 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*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha 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 este.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que 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 CRC y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los del Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos estén inmersos en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 del mismo acto administrativo o incumplan alguno de los criterios de uso eficiente previstos para el efecto.

Por su parte, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera 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. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁴, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

¹ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 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-*".

² Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 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 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

⁴ "*Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC*".

Teniendo claro lo anterior, la CRC, a través Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para iniciar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de 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, en aras de determinar si hay lugar a la recuperación de los mismos.

3.2 SOBRE 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 en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Así las cosas, a través de las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022 compiladas en la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron 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 USSD⁵ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y 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, criterios de uso eficiente y recuperación de este recurso numérico.

En este sentido, el artículo 6.4.2.1.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que los proveedores de contenidos y aplicaciones basados en el envío de SMS/USSD y los integradores tecnológicos⁶ deben tramitar su inscripción dentro del Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos-RPCAI a través del mecanismo dispuesto para el efecto, como requisito administrativo para la asignación de códigos cortos.

Aunado a 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. Así mismo, 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 su condición de PCA.

De la misma manera, el artículo 6.4.3.1.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que los asignatarios de los códigos cortos tienen un plazo máximo para su implementación de seis (6) meses, contados a partir de la fecha del acto administrativo en virtud del cual se efectúa la asignación correspondiente.

Igualmente, **el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados**, entre otras, cuando el asignatario ya no utiliza o no necesita algún código corto implementado, lo cual se corroborará cuando en un periodo consecutivo de doce (12) meses no se reporte tráfico asociado al mismo.

Así las cosas, tal y como se encuentra establecida la regulación, es claro que, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan ningún derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que 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

De conformidad con lo expuesto hasta el momento, esta actuación administrativa inició con el fin de determinar si hay lugar a la recuperación del código corto **899930**, e inició con ocasión de tres quejas en las que se expuso el presunto uso indebido del mismo, con ocasión del recibo de mensajes

⁵ 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.

⁶ Definiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016. Agente responsable de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST.

de texto a nombre de "CLARO", los cuales al parecer contenían enlaces inseguros o fraudulentos, al punto en que uno de los usuarios fue víctima de robo luego de acceder a enlaces relacionados en los referidos mensajes.

En este sentido, dado que, conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ser efectuado de acuerdo con su asignación, justificación y demás información brindada en el trámite de asignación correspondiente; y que los asignatarios de recursos de identificación deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a analizar si se configuran las causales de recuperación indicadas al dar inicio a la presente actuación.

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, puede recuperar los códigos cortos asignados si se configura alguna de las causales ahí establecidas. Para el caso que nos ocupa, la CRC establecido que las causales eventualmente materializadas por **ESTRATEC** respecto del código corto **899930** son:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN 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 numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

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".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, la obligación general, a cargo de **ESTRATEC**, presuntamente incumplida es la siguiente:

"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

(...)

6.1.1.6.2.3 Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización.

Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.

En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos."
(NFT)

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Comisión verificar si en el presente caso se configuran las causales de recuperación citadas con antelación.

3.3.1. 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

La causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: "Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados."

Para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue autorizado el código corto y el uso dado por parte del asignatario, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente.

En el caso particular, se tiene que de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), el código corto **899930** fue asignado a **ESTRATEC** mediante la Resolución CRC 4876 de 16 de febrero de 2016, y que mediante radicado de entrada 201670196 de 2 de febrero de 2016, dicha sociedad indicó que solicitaba la asignación del mismo en los siguientes términos:

"Registro:14

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 899930

Integrador: Estratec S.A.S.

Descripción: Códigos cortos para notificación de eventos y transacciones.

Justificación: Códigos cortos para notificación de eventos y transacciones". (sic)

ESTRATEC alega en sus pronunciamientos que el código bajo análisis es usado para diversos fines, como comunicaciones bancarias, cobros, información pensional y compras y que por medio del mismo se garantiza que los mensajes cuenten con doble vía para permitir suscripciones y consultas.

De las pruebas documentales aportadas con las quejas que dieron lugar al inicio de la presente actuación, se extrae que los quejosos recibieron mensajes donde supuestamente CLARO anuncia la concesión de paquetes y combos promocionales, y que los mensajes contienen enlaces que, según lo expuesto por uno de los quejosos, era fraudulento, como quiera que, al acceder a uno de ellos, fue víctima de robo.

Contrastado lo anterior con la finalidad para la cual fue asignada el código, es dable concluir que los mensajes que objeto de queja no contienen notificaciones sobre eventos o transacciones, que fue el uso para la cual se asignó el código **899930**, sino que son de carácter promocional.

Vale la pena mencionar que los mensajes promocionales están diseñados para captar la atención del usuario y fomentar la compra o el interés en un producto o servicio. Suelen ser más creativos y persuasivos, buscando generar una respuesta inmediata, como una compra o una visita a un sitio web.

Por otro lado, los mensajes de notificación sobre eventos o transacciones son informativos y tienen un carácter más funcional. Su objetivo es mantener al usuario informado sobre actividades específicas, como confirmaciones de pedidos, recordatorios de citas o alertas de cambios en su cuenta. Estos mensajes son esenciales para la comunicación efectiva y la gestión de la relación con el cliente, ya que proporcionan información relevante y oportuna.

En resumen, mientras que los mensajes promocionales buscan atraer y motivar, los mensajes de notificación se centran en informar y facilitar la experiencia del usuario.

Con base en lo expuesto se encuentra configurada la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que se procederá con la recuperación del código corto, tal y como se dispondrá en la parte resolutive del presente acto administrativo.

3.3.2. DE 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

A continuación, se analizará si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando a través de estos se envíen mensajes de texto (SMS) a nombre de terceros que no hayan autorizado de forma expresa y por escrito su envío ni su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario del código corto correspondiente cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto, en este caso, objeto de queja, para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **899930** fue asignado a **ESTRATEC**, quien afirma que el cliente que hace uso del mismo es la sociedad CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. Adicionalmente, se tiene que todos los mensajes de texto objeto de quejas son supuestamente remitidos por CLARO.

No obstante, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que CLARO haya autorizado a **ESTRATEC**, como asignatario del código corto.

Por otra parte, sobre la prueba aportada por **ESTRATEC** con su respuesta al requerimiento 2025503802 de 6 de febrero de 2025, en la que se observa un correo de un colaborador de CLARO a uno de CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S., como supuesto cliente de **ESTRATEC**, donde supuestamente se autoriza el envío de mensajes de texto a clientes de CLARO, corresponde indicar que la referida prueba documental⁷ no da cuenta de la autorización que se requiere, pues del contenido del correo no es posible extraer sin asomo de duda que el operador autorizó expresamente el envío de mensajes a su nombre desde el código corto **899930**, ni permite constatar la legitimación de la persona que remitió el correo, para emitir ese tipo de autorizaciones.

Aunado a lo anterior, al descorrer traslado del inicio de la actuación administrativa, **ESTRATEC** expuso que solicitó a su cliente la referida autorización pero que a la fecha no han dado una respuesta a lo requerido, a pesar de su insistencia, lo cual ratifica la ausencia de la autorización que exige la regulación general para el envío de mensajes de texto a través de códigos cortos a nombre de terceros

De este modo, el asignatario del código corto **899930** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que el supuesto remitente de los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa 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 en cuestión, por lo que, la Comisión procederá con su recuperación.

3.3.3. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

Por último, se hará el análisis correspondiente acerca de si en el caso bajo análisis, se configuró la causal 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la sección 1 del capítulo 1 del título VI ibidem.

Para tal fin, es oportuno recordar que como se expuso al dar inicio a la presente actuación, se indicó que la obligación presuntamente incumplida en este caso es la consistente en no ceder o transferir códigos cortos sin autorización previa y expresa del Administrador de los Recursos de Identificación.⁸

Lo anterior, por cuanto en la comunicación 2025803055 de 13 de febrero de 2025 **ESTRATEC** indicó que su cliente remitente de los mensajes objeto de queja es CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. y aportó imágenes de algunas páginas de un contrato en las que se advierte que las partes contratantes son CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. y MASIVIAN S.A.S., sin que hubiera claridad sobre el rol de **ESTRATEC** en dicho contrato, en su calidad de asignataria del código corto **899930**.

Sobre este punto, **ESTRATEC** explicó que "*con ocasión a un proceso de integración empresarial que fue formalizado y aprobado mediante acta de fecha veintinueve (29) de diciembre de 2016 entre estas sociedades MASIVIAN SAS, ESTRATEC SAS y ELIBOM COLOMBIA SAS, se acordó adelantar las actividades comerciales y la operación de los negocios de manera conjunta y en el desarrollo del negocio de cada una de ellas, es por esta razón que se explica la intervención de ESTRATEC SAS como parte integrante del grupo empresarial en el contrato en mención y como prueba de ello, se adjunta la respectiva comunicación de integración empresarial de fecha 19 de enero de 2023 y los certificados de existencia y representación legal de las sociedades MASIVIAN SAS, ELIBOM COLOMBIA SAS y ESTRATEC SAS, identificadas con el NIT 901.034.523-5, 830.126.387-8 y 830.121.553-1". (SFT)*

⁷ Anexo 3. Rad. 2025803055 de 13 de febrero de 2025.

⁸ Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Numeral 6.1.1.6.2.3.

Sobre lo anterior, se verificó a través del Certificado de Existencia y Representación Legal de **ESTRATEC** que, en efecto, se configuró un grupo empresarial entre las sociedades MASIVIAN S.A.S., ESTRATEC S.A.S. y ELIBOM COLOMBIA S.A.S.

Al respecto, el artículo 28 de la Ley 222 de 1995 establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 28. GRUPO EMPRESARIAL. Habrá grupo empresarial cuando además del vínculo de subordinación, exista entre las entidades unidad de propósito y dirección.

Se entenderá que existe unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidades persigan la consecución de un objetivo determinado por la matriz o controlante en virtud de la dirección que ejerce sobre el conjunto, sin perjuicio del desarrollo individual del objeto social o actividad de cada una de ellas.

Corresponderá a la Superintendencia de Sociedades, o en su caso a la de Valores o Bancaria, determinar la existencia del grupo empresarial cuando exista discrepancia sobre los supuestos que lo originan." (SFT)

De la norma en cita es posible extraer que sin perjuicio de la unidad de propósito y dirección entre las sociedades que conforman un grupo empresarial, cada una de ellas conserva el desarrollo individual de su objeto social.

Para dimensionar el alcance de lo anterior, así como el efecto de que **ESTRATEC**, como asignataria del código corto **899930**, pertenezca a un grupo empresarial, a continuación, se citan dos conceptos de la Superintendencia de Sociedades donde se explica cómo se manifiesta la individualidad que conservan las sociedades que conforman un grupo empresarial:

"En dicha estructura empresarial, cada una de las entidades que la conforman conserva su individualidad y como tal su personalidad jurídica, lo que significa que la configuración de un grupo empresarial no da lugar al nacimiento de un nuevo ente autónomo e independiente."⁹

(...)

De conformidad con los artículos 260 y 261 del Estatuto Mercantil, los sujetos vinculados en situación de control o grupo empresarial conservan su individualidad, es decir, mantienen sus atributos y obligaciones propias. Los supuestos de control establecidos en estas normas, suponen una o varias personas controlantes y una o varias sociedades comerciales controladas, de tal manera que en los dos extremos de la relación de control se ubican sujetos con posibilidad de adquirir derechos y de contraer obligaciones en forma independiente."¹⁰

De acuerdo con lo anterior, el hecho de que **ESTRATEC** haya conformado un grupo empresarial con MASIVIAN S.A.S. y ELIBOM COLOMBIA S.A.S., no implica que los derechos y obligaciones que ostenta como asignatario de códigos cortos puedan ser ejercidos de facto por las otras empresas del grupo empresarial al cual pertenece.

De este modo, el contrato suscrito entre CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S. y MASIVIAN S.A.S. para el envío de mensajes de texto (SMS) a través de códigos cortos, referenciado por **ESTRATEC** en el marco de esta actuación¹¹, junto con los argumentos expuestos por ésta sobre el particular, dan cuenta de que una persona jurídica distinta al asignatario del código corto bajo análisis, en este caso, MASIVIAN S.A.S., está contratando con terceros el uso de dicho código como si fuera el titular de la asignación del mismo.

Teniendo en cuenta que la CRC no ha autorizado de manera previa y expresa, de oficio o solicitud de parte, la cesión o transferencia del código corto **899930**, es dable concluir que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que *"Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de*

⁹ Superintendencia de Sociedades. Oficio 220-132271 de 19 de diciembre de 2008.

¹⁰ Superintendencia de Sociedades. Oficio 125-2831 de 22 de enero de 1999.

¹¹ Rad. 2025803055 de 13 de febrero de 2025.

manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.”; y, en consecuencia, se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y razón de ello se recuperará el referido código.

Finalmente, y respecto de lo argumentado por el asignatario acerca del despliegue de acciones para la prevención de fraudes y su solicitud de tener en consideración las mismas para el archivo de la actuación administrativa, es necesario aclarar que la adopción de dichas acciones debe darse en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin embargo, su cumplimiento no exonera al asignatario de la recuperación del recurso de identificación cuando la CRC constate el incumplimiento de una de las obligaciones a su cargo, o la configuración de una de las causales de recuperación, razón por la cual, no es dable en esta oportunidad acceder a la solicitud de archivo en los términos solicitados.

3.4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, 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.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo varios usuarios pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la CRC remitirá la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

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

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de los códigos cortos 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 la sociedad mencionada 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 MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, procederá a cambiar el estado del recurso de identificación 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.

En el mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **899930** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **ESTRATEC S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **899930** 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.

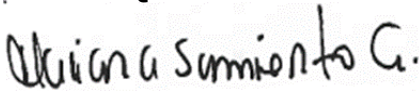
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión 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 **ESTRATEC 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, advirtiéndoles 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., al primer día del mes de abril de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025801730, 2025802089, 2025802760 y 2025805487
Trámite ID: 3308
Elaborado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.
Revisado por: Karen Méndez.