

RESOLUCIÓN No. **7806** DE 2025

*"Por la cual se archiva una actuación administrativa iniciada respecto de **SERVICIOS DE APOYO EMPRESARIAL COLOMBIA S.A.S.**, para la eventual recuperación de un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

**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 comunicación con radicado 2025806747 de 1 de abril de 2025, un usuario de servicios de comunicaciones móviles radicó ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, una queja sobre el posible uso indebido del código corto **87712**. Según lo expuesto en la queja, el usuario recibió mensajes presuntamente fraudulentos desde dicho código corto.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **87712**, (entre otros códigos cortos) fue asignado a **SERVICIOS DE APOYO EMPRESARIAL COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **SAEM COLOMBIA**, mediante Resolución CRC 5102 de 2017. La solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por esa sociedad por medio de la comunicación con radicado 2017710462 de 7 de febrero de 2017, en la cual se expuso la descripción y justificación de los servicios a prestar por medio de este.

Mediante radicado 2025511140 de 10 de abril de 2025, la CRC solicitó a **SAEM COLOMBIA** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto objeto de la queja radicada con el número 2025806747 de 1 de abril de 2025:

- "1. Relación de clientes de SAEM COLOMBIA que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87712.*
- 2. Información del cliente de SAEM COLOMBIA o remitente de los mensajes de texto SMS relacionados en 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 SAEM COLOMBIA 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 SAEM COLOMBIA una vez conoció la queja 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 87712."*

SAEM atendió el requerimiento de la CRC mediante comunicación con radicado 2025808227 de 21 de abril de 2025.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025513566 de 7 de mayo 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 la eventual recuperación del código corto **87712**, por presuntamente haberse configurado la causal de recuperación dispuesta 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 numeral en cuestión dispone lo siguiente: "**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 **SAEM COLOMBIA**, mediante correo electrónico del 7 de mayo 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 y acreditara a la CRC el uso que le está dando al código corto **87712**, cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de las situaciones descritas en el inicio de la actuación, y allegara copia de autorización expresa y por escrito por parte de "REDINSTANTIC" para la remisión de mensajes de texto a su nombre desde el referido código.

Mediante comunicación con radicados 2025810874 y 2025810889 de 19 de mayo de 2025, **SAEM COLOMBIA** se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE SAEM COLOMBIA

Por medio de las respuestas remitidas por **SAEM COLOMBIA** al requerimiento de información del 10 de abril de 2025 y al inicio de la presente actuación administrativa, dicha sociedad manifestó que COGUASIMALES SERVICE S.A.S, (en adelante COGUASIMALES) funge como Proveedor de Contenido Autorizado (PCA), es decir, que contrata a **SAEM COLOMBIA** para utilizar su plataforma tecnológica y enviar SMS a través del código corto **87712**.

Indicó que, como consecuencia del inicio de esta actuación, solicitó a su cliente la remisión de la autorización expresa para el envío de mensajes de texto (SMS) por medio del código corto **87712**, y que COGUASIMALES allegó una certificación expedida por "REDINSTANTIC", quien aparece como remitente del mensaje de texto objeto de queja, en la que se acredita la autorización solicitada.

Con fundamento en lo anterior, adujo que el código corto en cuestión está siendo utilizado de manera adecuada y eficiente y que se encuentra acreditada la autorización del tercero, en este caso REDINSTANTIC, para el envío de mensajes en su nombre a través de ese recurso de identificación.

Sobre las medidas antifraude adoptas con ocasión de la queja que dio lugar al inicio de esta actuación, indicó que el equipo de control de fraude de la compañía hizo una revisión interna que permitió determinar que no existe registro de tráfico de contenido fraudulento asociado al código **87712**, pues se trata de un mensaje para realizar gestiones de cobro de obligaciones a favor de "REDINSTANTIC".

En complemento, explicó que **SAEM COLOMBIA** ha implementado estrictos filtros de seguridad, protocolos de acceso y requerimientos legales de obligatorio cumplimiento para todos sus clientes. Por otra parte, manifestó que *"SAEM Colombia realiza los protocolos necesaria para resguardar la integridad tanto de clientes como de los usuarios de redes y/o clientes finales, procurando la seguridad y buen uso de los servicios, como lo son los SMS, controlando la salida de mensajes mediante controles de IP autorizados"*. (sic)

Como pruebas documentales aportó la respuesta al requerimiento realizado por la CRC sobre el código corto objeto de análisis; la autorización expresa y por escrito de quien remitió el mensaje objeto de la queja; el acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de la queja; copia de las reclamaciones realizadas por **SAEM COLOMBIA** a su cliente una vez conoció el mensaje objeto de queja. Dichos documentos serán incorporados al expediente con el valor probatorio que legalmente corresponda, y serán tenidas en cuenta para el análisis del asunto objeto de la actuación administrativa.

Con fundamento en lo expuesto, solicitó el 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 de lo dispuesto en el 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.

Teniendo claro lo anterior, la CRC, a través 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 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 su recuperación.

3.2 SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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"*.

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.

Mediante 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, 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, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

Así, 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 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 incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. ibidem, o incurrió en alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2. del mismo cuerpo normativo.

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 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 LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

De conformidad con lo expuesto, la presente actuación administrativa se inició con el fin de determinar si procede la recuperación del código corto **87712**, a raíz de una queja en la que se denunció su presunto uso indebido. Según lo expuesto en la queja, el usuario que la presentó recibió mensajes presuntamente fraudulentos desde dicho código corto a nombre de "REDINSTANTIC".

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la CRC proceda con la recuperación del recurso asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configuran las causales de recuperación señaladas al inicio de esta actuación administrativa.

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 determinó que la causal eventualmente materializada por **PTC**, respecto del código corto **87712**, es la dispuesta en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La causal en cuestión dispone expresamente:

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.

"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:

(...)

6.4.3.2.8 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".

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Comisión verificar si en el presente caso se configura la causal de recuperación citada con antelación.

3.3.1. 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 o su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario de los códigos cortos correspondientes cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **87712**, (entre otros códigos cortos) fue asignado a **SAEM COLOMBIA** mediante la Resolución CRC 5102 de 2017.

SAEM COLOMBIA ha informado que el código corto en mención es utilizado por la empresa COGUASIMALES SERVICE S.A.S., y que el mensaje de texto objeto de la queja contenía información relacionada con el envío de comunicaciones para la gestión de cobro de obligaciones a favor de la empresa denominada "REDINSTANTIC".

Así mismo, **SAEM COLOMBIA** aportó certificación expedida por "REDINSTANTIC" donde acreditan que COGUASIMALES SERVICE S.A.S., está debidamente autorizada para realizar gestiones de cobro de obligaciones a favor de "REDINSTANTIC S.A.S" tal como se manifiesta a continuación:

"Dicha autorización incluye, pero no se limita a, el uso de herramientas como mensajes de texto (SMS), llamadas IVR y correos electrónicos. En particular, cuenta con autorización expresa para el envío de mensajes de texto a través del código corto 87712, en nombre de REDINSTANTIC S.A.S, con el fin de adelantar gestiones de cobro ante los usuarios".

De acuerdo con lo anterior, es dable concluir que el asignatario del código corto **87712** cumplió con su carga de acreditar en debida forma que cuenta con la autorización del tercero que aparece como remitente del mensaje de texto aportado como sustento de la queja que suscitó esta actuación administrativa, a saber, de "REDINSTANTIC", para el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre, desde el referido código.

Con fundamento en ello, en el caso que nos ocupa no se configuró la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, se accederá a la petición de **SAEM COLOMBIA** y se procederá archivar la actuación administrativa.

Sin perjuicio de lo anterior, se insta a **SAEM COLOMBIA** a hacer uso eficiente de los recursos de identificación asignados, para cual deberá cumplir lo dispuesto en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En mérito de lo expuesto,

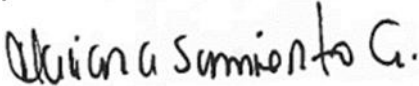
RESUELVE

ARTÍCULO 1. Archivar la actuación administrativa para la recuperación del código corto **87712**, asignado a **SERVICIOS DE APOYO EMPRESARIAL COLOMBIA S.A.S**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal y al apoderado de **SERVICIOS DE APOYO EMPRESARIAL 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, 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., a los 11 días del mes de junio de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025806747
Elaborado por: José Felipe Zequeda T.
Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.