

RESOLUCIÓN No. **7892** DE 2025

*"Por la cual se archiva la actuación administrativa iniciada para la eventual recuperación de los códigos cortos **87821** y **87910** asignados a **SERVICIOS DE APOYO EMPRESARIAL COLOMBIA S.A.S.** 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 comunicaciones radicadas bajo los números 2025811086 del 21 de mayo y 2025812044 del 3 de junio, ambas de 2025, usuarios de servicios de comunicaciones móviles radicaron ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones -CRC-, quejas sobre el posible uso indebido de los códigos cortos **87821** y **87910**. Según lo expuesto en las quejas, los usuarios recibieron mensajes presuntamente fraudulentos desde dichos códigos cortos.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que los códigos cortos **87821** y **87910** (entre otros códigos cortos) fueron asignados a **SERVICIOS DE APOYO EMPRESARIAL COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante **SAEM COLOMBIA**), mediante Resolución CRC 5102 del 13 de febrero de 2017.

Con ocasión de la queja radicada con el número 2025811086 del 21 de mayo de 2025, mediante radicado de salida 2025515762 de 26 de mayo de 2025 la CRC requirió a la sociedad signataria para que allegara la siguiente información:

- "1. Relación de clientes de **SAEM COLOMBIA** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **87910**.*
- 2. Información de los clientes del **SAEM COLOMBIA** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **SAEM COLOMBIA** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
- 6. Medidas adoptadas por **SAEM COLOMBIA** una vez conoció las quejas que se anexan 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 **87910**".*

Así mismo, con ocasión de la queja radicada con el número 2025812044 del 3 de junio de 2025, mediante radicado de salida 2025517486 de 10 de junio de 2025 la CRC requirió a la sociedad asignataria para que allegara la siguiente información:

- “1. Relación de clientes de **SAEM** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **87821**.
2. Información de los clientes de **SAEM** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.
4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través del código corto objeto de las quejas, en caso de que exista.
5. Copia de las reclamaciones realizadas por **SAEM** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
6. Medidas adoptadas por **SAEM** una vez conoció las quejas que se anexan 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 **87821**”.

A través del radicado 2025813261 del 16 de junio de 2025, **SAEM COLOMBIA** dio respuesta al requerimiento del radicado 2025515762 de 26 de mayo de 2025. Sin embargo, no dio respuesta al requerimiento realizado por medio del radicado número 2025517486 de 10 de junio de 2025.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025519787 de 27 de junio 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 de los códigos cortos **87821** y **87910**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1. 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: “**6.4.3.2.1.** 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.” 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 (...)”.

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, se indicó que la obligación general a cargo de **SAEM COLOMBIA**, presuntamente incumplida es la siguiente: **6.1.1.6.2.5** “Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos”.

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **SAEM COLOMBIA**, mediante correo electrónico del 1 de julio 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 que como asignataria de los códigos cortos **87821** y **87910**, contaba con las autorizaciones expresas y por escrito por parte de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**, para el envío de mensajes de texto en su nombre, desde los referidos códigos cortos, y cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de la situación descrita en el inicio de la actuación, así como, un informe detallado de las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles usos no autorizados mediante la utilización de este recurso de identificación.

Mediante comunicación radicada con el número 2025815251 del 10 de julio de 2025, **SAEM COLOMBIA** se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE SAEM COLOMBIA

Por medio de la respuesta remitida por **SAEM COLOMBIA** al requerimiento de información del 26 de mayo de 2025 y en el documento por medio del que dio respuesta al inicio de la actuación

administrativa, dicha sociedad manifestó que su cliente, **COGUASIMALES SERVICE S.A.S.**, (en adelante **COGUASIMALES**) funge como Proveedor de Contenido Autorizado (PCA) y, por lo tanto, contrató a **SAEM COLOMBIA** para utilizar su plataforma tecnológica y enviar SMS a través de los códigos cortos **87821** y **87910**.

SAEM COLOMBIA también indicó que, con ocasión al inicio de esta actuación administrativa, solicitó a su cliente **COGUASIMALES** la remisión de la autorización expresa expedida por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)** para el envío de mensajes de texto (SMS) por medio de los códigos cortos 87821 y 87910, en su nombre. Así las cosas, **SAEM COLOMBIA** allegó una certificación expedida por **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**, en la que se acredita que efectivamente **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)** autorizó el envío de mensajes de texto en su nombre.

Con fundamento en lo anterior, adujo que los códigos cortos en cuestión están siendo utilizado de manera adecuada y eficiente y que se encuentra acreditada la autorización del tercero para el envío de mensajes en su nombre a través de estos recursos de identificación.

Sobre las medidas antifraude adoptas con ocasión de las quejas que dieron 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 a los códigos **87821** y **87910**, pues se trata de mensajes para realizar gestiones de cobro de obligaciones a favor de "MOVISTAR".

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.

Como pruebas documentales aportó la respuesta a los requerimientos realizados por la CRC sobre los códigos cortos objeto de análisis; la autorización expresa y por escrito de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**; 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.

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.

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"*.

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

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

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna los códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. 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

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

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.

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 de los códigos cortos **87821** y **87910**, a raíz de las quejas en las que se denunció su presunto uso indebido. Según lo expuesto en las mismas, los usuarios que las presentaron recibieron mensajes de texto presuntamente fraudulentos desde dicho código corto a nombre de **"MOVISTAR"**.

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 la 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 allí establecidas.

Para el caso que nos ocupa, la CRC determinó que las causales de recuperación de códigos cortos en las que posiblemente **SAEM COLOMBIA** habría incurrido respecto de los códigos cortos **87821** y **87910**, son las dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Las causales en cuestión disponen expresamente:

"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.

(...)

6.4.3.2.8 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 **SAEM COLOMBIA**, presuntamente incumplida es la siguiente:

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

(...)

6.1.1.6.2.5 *Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos"*

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 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.1. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, 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.

En consonancia con lo anterior, el numeral 6.1.1.6.2.5 del artículo 6.1.1.6.2. establece que los asignatarios deberán entregar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.

En el caso concreto, en el inicio de la actuación se indicó que **SAEM COLOMBIA** no había dado respuesta al requerimiento radicado con el número 2025517486 de 10 de junio de 2025, que fue remitido por la CRC a través de correo electrónico enviado a la cuenta gerencia@saemcolombia.com.co⁶, el 10 de junio de 2025. Sin embargo, es importante mencionar que, durante el desarrollo de la actuación administrativa, mediante el radicado 2025815251 del 10 de julio de 2025, **SAEM COLOMBIA** allegó entre otras cosas, la información y documentación solicitada.

Por tanto, se advierte que el este caso no se configuró 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, por tanto, procede el archivo de la actuación administrativa.

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 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 en su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que los códigos cortos **87821** y **87910**, (entre otros códigos cortos) fueron asignados a **SAEM COLOMBIA** mediante la Resolución CRC 5102 de 2017.

SAEM COLOMBIA ha informado que el código corto en mención es utilizado por su cliente **COGUASIMALES** 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 en favor de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**.

Así mismo, **SAEM COLOMBIA** aportó comunicación de **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC (MOVISTAR)**, en la cual manifiesta que **COGUASIMALES** está debidamente autorizada para realizar gestiones de cobro de obligaciones a favor de "MOVISTAR" y, por tanto, le han autorizado el envío de mensajes de texto como parte de la gestión. En efecto, la comunicación señala lo siguiente:

⁶ Correo autorizado por SAEM COLOMBIA para el recibo de notificaciones judiciales, como se evidencia en su certificado de existencia y representación legal.

"[E]ntre COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. NIT 830.122.566-1 y la empresa COGUASIMALES SERVICES S.A.S. NIT 900.469.704-5, existe actualmente el contrato No. 71.1.0170.2025 es para el servicio de Cobro de Cartera de Clientes de los Segmentos Masivos y Empresas de todos los Productos que Ofrece Telefónica y sus procesos relacionados que impacten en la cartera, en las Modalidades Digital/Virtual e integral, por tanto se autoriza el envío de los mensajes de texto (SMS) como parte de la gestión del contrato".

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que el asignatario de los códigos cortos **87821** y **87910** cumplió con la carga de acreditar que cuenta con la autorización del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto aportados como sustento de las quejas que suscitaron esta actuación administrativa, para el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre, desde los referidos códigos cortos.

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 ordenará el archivo de la actuación administrativa.

En mérito de lo expuesto,

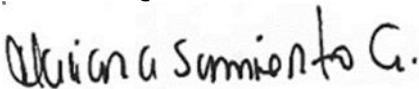
RESUELVE

ARTÍCULO 1. Archivar la actuación administrativa para la recuperación de los códigos cortos **87821** y **87910**, asignados 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 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 19 días del mes de agosto de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025811086, 2025812044, 2025515762, 2025517486, 2025813261, 2025519787, 2025815251, 2025816521
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: María José Montejo Pino