

RESOLUCIÓN No. **8156** DE 2026

*"Por la cual se archiva una actuación administrativa que se había iniciado para la recuperación del código corto **87580** asignado a la sociedad **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**"*

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, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009 -modificada por la Ley 1978 de 2019-, así como los artículos 2.2.12.1.2.2 y 2.2.12.1.2.3 del Decreto 1078 de 2015, la Resolución CRC 5050 de 2016 y el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 28 de noviembre de 2025, la **CRC** recibió una comunicación radicada bajo el número 2025828999, en la cual un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles informó un presunto uso indebido del código corto **87580**.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **87580** fue asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **PTC**, mediante Resolución CRC 6208 del 10 de marzo de 2021.

Mediante radicado 2025540171 del 9 de diciembre de 2025, la CRC solicitó a **PTC** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto objeto de las quejas radicada:

1. Relación de clientes de **PTC** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto 87580.
2. Información de los clientes de **PTC** 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 **PTC** 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 **PTC** 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 87580.

PTC remitió a la CRC la comunicación radicada bajo el número 2025830617 del 16 de diciembre de 2025, con información relacionada con el código corto **87580**.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2026501891 del 21 de enero de 2026, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **87580**, 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 **PTC**, mediante correo electrónico del 22 de enero del 2026, 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 cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de las situaciones descritas en el inicio de la actuación, y la autorización expresa y por escrito de "**CLARO**" para el envío de mensajes de texto en su nombre desde dicho recurso de identificación.

Mediante comunicación con radicado 2026803139 del 13 de febrero de 2026, **PTC** se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE PTC

PTC manifestó que existe autorización por escrito mediante acuerdo comercial de **Comcel S.A.**, como tercero en cuyo nombre se envió el mensaje de texto mediante el código corto **87580**. No se configura causal alguna de recuperación del código corto conforme al numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, toda vez que los mensajes objeto de observación fueron enviados por encargo legítimo y con autorización expresa y por escrito de **COMCEL S.A. (CLARO)**, tercero en cuyo nombre se gestionó el envío a través de **CONCEPTO MOVIL S.A.S.**, como integrador tecnológico del código corto **87580**, este último bajo la administración de PTC como asignatario de este

Así mismo señala que a pesar de la clara evidencia de inexistencia de evento de fraude, **PTC** activó los mecanismos de comunicación con **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, lo que permitió confirmar que los mensajes no correspondían a eventos de fraude, sino a una actividad puramente lícita.

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 los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009¹, 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 competencia²; **(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 este³; **(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 ellos⁴.

¹ 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".

² 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."

³ 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".

⁴ 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

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente⁵ 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 Agentes⁶. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025⁷, 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.

3.2. EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD⁸ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

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

Igualmente, el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incurrió en alguna de las causales detalladas en

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”.

⁵ 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

⁶ 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”.

⁷ “Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC”.

⁸ 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.

el mencionado artículo o incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. de la misma resolución.

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

3.3. ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada para determinar si es procedente la recuperación del código corto **87580**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió una queja por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026501891 del 21 de enero de 2026, por medio del cual se inició a la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si **PTC** como asignataria del código corto **87580**, incurrió o no, en la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016⁹.

3.3.1. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8. DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos *"se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido"*.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **87580** fue asignado a **PTC** mediante la Resolución CRC 6208 de 2021, y que el inicio de la presente actuación administrativa se dio con ocasión de una queja presentada por un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles, relacionada con un mensaje de texto enviado en nombre de **CLARO**.

En desarrollo de la actuación, **PTC** aportó contrato suscrito con **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.** cuyo objeto consiste en el acceso para el intercambio de mensajes cortos de texto SMS. Así mismo allegó comunicación en la que su cliente **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, en su calidad de agregador, informó que mantiene relaciones comerciales con la sociedad **SYNERJOY BPO S.A.S.**, con el fin de realizar el envío de comunicaciones a través de canales masivos, tales como mensajes de texto (SMS), en este caso, mediante el uso del código corto **87580**, el cual se encuentra asignado y es administrado por **PTC**. Así mismo, **PTC** aportó una comunicación de **SYNERJOY BPO S.A.S.** en la cual manifiesta de manera expresa que cuenta con la debida autorización de **CLARO** para adelantar gestiones de cobranza en su nombre.

Ahora bien, frente a la exigencia de acreditar la autorización expresa del titular del nombre utilizado en el mensaje, **PTC** manifestó que no es parte del contrato celebrado entre COMCEL S.A. (CLARO) y SYNERJOY BPO S.A.S. y remitió como anexo a su pronunciamiento frente al inicio de la actuación el documento denominado «11. APARTES DE CONTRATO COMCEL – SYNERJOY, ANEXO Y FIRMAS».

Una vez revisada la información allegada por **PTC**, se advierte que existe relación contractual entre **PTC** y **CONCEPTO MÓVIL S.A.S.**, así como entre esta última sociedad y **SYNERJOY BPO S.A.S.** para el envío de SMS. De igual forma se advierte que entre **SYNERJOY BPO S.A.S.** y **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, titular de la marca CLARO, existe un contrato de prestación de servicios de casa de cobranzas y recuperación de cartera, dentro del cual se autoriza el envío de mensajes de texto a nombre de **CLARO** desde el código corto que disponga **SYNERJOY BPO S.A.S.**, lo cual incluye el código corto **87580**.

De acuerdo con lo anterior, es dable concluir que **PTC** cumplió con su carga de acreditar, dentro del trámite de la actuación administrativa, que cuenta con la autorización del tercero que aparece como remitente del mensaje de texto que dio lugar a la queja, esto es, **CLARO**, para el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre a través del código corto **87580**.

⁹Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: 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 contenido (...)"

En consecuencia, en el caso que nos ocupa no se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, resulta procedente archivar la actuación administrativa.

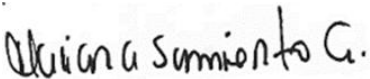
RESUELVE

ARTÍCULO 1. Archivar la actuación administrativa para la recuperación del código corto **87580**, asignado a la sociedad **PARTNERS TELECOM 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 **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que 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 25 días del mes de febrero de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026803139
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: José Felipe Zequeda T.