

RESOLUCIÓN No. **8330** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **87873**, asignado a **ESTRATEC S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»

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

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

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Entre el 1 de julio y el 6 de julio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) recibió tres (3) comunicaciones, mediante las cuales diferentes usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles pusieron en conocimiento de esta Comisión, el presunto uso indebido del código corto **87873**. Las comunicaciones en comento se encuentran distribuidas, tal y como se muestra a continuación:

TABLA No. 1

NRO.	RADICADO	FECHA DE RECEPCIÓN	REMITENTE
1	2026815428	1 de julio de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
2	2026815473	2 de julio de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones
3	2026815724	6 de julio de 2026	Usuario de servicios de telecomunicaciones

Fuente: Expediente¹

En atención a los reportes allegados, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87873**, evidenciando que este fue solicitado por **ESTRATEC S.A.S.**, en adelante, **ESTRATEC**, bajo la modalidad de servicio «*Gratuito para el usuario*» para «(...) Servicio de información por SMS de promociones a usuarios inscritos en las bases de datos de contacto de los clientes.»², y que el mismo le fue asignado a esa empresa mediante la Resolución CRC 4218 del 4 de junio de 2013.

Teniendo en cuenta lo anterior, y con ocasión de la queja radicada con el número 2026815428 del 1 de julio de 2026, mediante comunicación con radicado 2026522340 del 2 de julio de 2026, la CRC solicitó a **ESTRATEC** la siguiente información sobre el uso que se da al código corto:

- «1. Relación de clientes de **ESTRATEC** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **87873**.
- 2. Información de los clientes de **ESTRATEC** 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.

¹ Radicados 2026815428 del 1 de julio de 2026, 2026815473 del 2 de julio de 2026 y 2026815724 del 6 de julio de 2026.
² Solicitud C.C 87873 Radicado 201371777 del 29 de mayo de 2013.

5. Copia de las reclamaciones realizadas por **ESTRATEC** 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 **ESTRATEC** 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 **87873**»

ESTRATEC atendió el requerimiento de la CRC por medio de la comunicación con radicado 2026816071 del 9 de julio de 2026.

A partir de lo anterior, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, por medio de la comunicación con radicado 2026524356 del 22 de julio de 2026, la Coordinación de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación dio inició una actuación administrativa orientada a la eventual recuperación del código corto **87873**. Lo anterior, en la medida que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación previstas en los numerales 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 2016³.

El inicio de la referida actuación administrativa fue comunicado por la **CRC** a **ESTRATEC** mediante correo electrónico del 22 de julio de 2026. Lo anterior, con el fin de garantizar el derecho al debido proceso y permitir que dicha sociedad, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación, presentara las consideraciones u observaciones que estimara pertinentes, así como aportara y solicitara las pruebas correspondientes.

Adicionalmente, en la referida comunicación esta Entidad requirió a **ESTRATEC** para que informara el uso dado al código corto **87873** y allegara las autorizaciones expresas y por escrito de la **SECRETARIA DE MOVILIDAD DE CUNDINAMARCA, CLARO y WIN99** para el envío de mensajes cortos de texto (SMS) desde dicho código corto.

Mediante comunicación con número de radicado 2026818989 del 13 de agosto de 2026, **ESTRATEC** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO ESTRATEC

ESTRATEC, en su calidad de asignataria del código corto **87873**, manifestó que se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones – RPCAI como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico, y que desarrolla su operación bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual se limita a proveer la infraestructura tecnológica necesaria para la transmisión de mensajes de texto (SMS) enviados por sus clientes, sin generar contenidos propios ni administrar bases de datos de usuarios.

En línea con lo anterior, señaló que el código corto **87873** es un recurso de uso compartido destinado a comunicaciones a través de SMS y que los mensajes transmitidos mediante dicho canal son generados directamente por los clientes remitentes, quienes deben observar la Política de Uso Aceptable (AUP) y las demás disposiciones regulatorias aplicables. En ese sentido, indicó que informa, capacita y advierte a sus clientes sobre las condiciones y límites de utilización de la plataforma, incluyendo la obligación de emplearla con fines legítimos, abstenerse de realizar envíos sin autorización previa o consentimiento del destinatario y de transmitir contenidos fraudulentos, engañosos, asociados con suplantación de identidad o que vulneren derechos de terceros.

En relación con los mensajes que dieron origen a la actuación administrativa, **ESTRATEC** indicó que, de acuerdo con las verificaciones internas realizadas, el envío asociado a la queja radicada bajo el número 2026815724 fue remitido por **MITTO AG**, sociedad con la cual mantiene una relación comercial para la utilización de servicios de mensajería. Por su parte, señaló que los mensajes asociados a las quejas con radicados 2026815428 y 2026815473 fueron remitidos a través de la cuenta de **CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S.** en adelante **CHOCK**, cliente activo de la plataforma tecnológica.

³Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. 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, manifestó que, una vez tuvo conocimiento de las quejas trasladadas por la CRC, activó sus procedimientos internos de revisión y requirió formalmente información a los clientes responsables de los envíos. En particular, indicó que el 4 de agosto de 2026 notificó a **MITTO** sobre la existencia de un reporte de posible fraude asociado al tráfico cursado mediante el código corto **87873**, solicitándole validar la legitimidad del mensaje, las URL incluidas, la existencia de los consentimientos correspondientes y la demás información necesaria para verificar la naturaleza del tráfico reportado. Igualmente, señaló que el 5 de agosto de 2026 notificó a **CHOCK** sobre los reportes recibidos y requirió explicaciones sobre los mensajes cuestionados y la documentación que respaldara las campañas asociadas a dichos envíos.

Consecuentemente, **ESTRATEC** indicó que, como medida preventiva orientada a proteger a los usuarios y preservar la integridad del servicio, procedió a suspender temporalmente las cuentas involucradas mientras se adelantaban las verificaciones correspondientes, evitando la realización de nuevos envíos hasta tanto fueran esclarecidos los hechos objeto de la actuación. Así mismo, manifestó que continuaría realizando las gestiones de seguimiento frente a **MITTO** y **CHOCK** y que pondría en conocimiento de la CRC cualquier información adicional derivada de las investigaciones y verificaciones adelantadas por dichas sociedades.

En relación con la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ESTRATEC** manifestó que su configuración debe ser analizada atendiendo las circunstancias particulares del caso. Al respecto, indicó que la evidencia obrante en el expediente no permite concluir que la totalidad de los mensajes cuestionados sean ajenos a la finalidad para la cual fue asignado el recurso, en la medida en que, a su juicio, al menos una de las comunicaciones reportadas corresponde a una campaña asociada a **CLARO**, relacionada con actividades promocionales y comerciales dirigidas a usuarios, aspecto que considera relacionado con la finalidad de «servicio de información por SMS de promociones a usuarios inscritos en las bases de datos de contacto de los clientes» bajo la cual fue asignado el código corto **87873**.

Así mismo, señaló que el análisis de la CRC se fundamenta en tres mensajes específicos remitidos por clientes de la plataforma y que, a su juicio, dichas comunicaciones aisladas no permiten concluir que **ESTRATEC** hubiera destinado el recurso a una finalidad distinta de aquella para la cual fue asignado, ni acreditar la existencia de una decisión deliberada o de una política empresarial orientada a utilizar el código corto para propósitos incompatibles con la asignación otorgada.

En ese sentido, reiteró que, bajo su modelo de operación tecnológica, no genera contenidos, no diseña campañas, no administra bases de datos de usuarios finales y no determina los mensajes que se transmiten a través de la plataforma, pues son sus clientes quienes construyen los contenidos, determinan los destinatarios y ordenan los envíos bajo su propia responsabilidad.

Sin embargo, manifestó que cuenta con mecanismos internos orientados a promover que los códigos cortos sean utilizados conforme con las finalidades autorizadas por la CRC, entre los cuales señaló la asignación y habilitación de códigos únicamente a clientes previamente vinculados y autorizados, la administración de credenciales de acceso, la realización de validaciones operativas y comerciales previas a la habilitación de servicios y campañas, la trazabilidad de los envíos mediante registros que permiten identificar al cliente, usuario, fecha y hora de cada solicitud, así como el monitoreo de eventos reportados por operadores móviles y autoridades regulatorias para identificar comportamientos atípicos.

En consecuencia, **ESTRATEC** consideró que la información obrante en el expediente no permite concluir que hubiera destinado deliberadamente el código corto **87873** a una finalidad distinta de aquella para la cual fue asignado y solicitó que fueran valorados integralmente su modelo operativo, los mecanismos de control implementados, las medidas correctivas adoptadas, su actuación de buena fe y la proporcionalidad de una eventual medida de recuperación del recurso.

Por otra parte, respecto de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ESTRATEC** manifestó que esta no se encuentra configurada, pues, a su juicio, el análisis realizado desconoce la forma en que opera el servicio de mensajería y las relaciones contractuales que lo soportan.

Sobre el particular, indicó que no mantiene ni ha mantenido relación comercial con la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca, CLARO** o **WIN99** que le permita solicitar, exigir, obtener o custodiar autorizaciones directamente emitidas por dichas entidades respecto de los mensajes cursados a través de su plataforma. En ese sentido, señaló que los vínculos contractuales y operativos relevantes para los envíos objeto de análisis corresponden a aquellos existentes con

MITTO AG y **CHOCK** quienes actúan como clientes de la plataforma, cuentan con cuentas habilitadas para su utilización y son responsables de los contenidos que ordenan transmitir.

Así las cosas, **ESTRATEC** sostuvo que, dado que no genera los contenidos, no define los destinatarios ni participa en las relaciones comerciales o contractuales que sus clientes puedan mantener con terceros, la autorización que razonablemente puede solicitar, verificar y conservar es aquella proveniente de sus clientes directos. En consecuencia, manifestó que exigirle autorizaciones expedidas por entidades respecto de las cuales no mantiene relación contractual implicaría, a su juicio, imponerle una carga imposible de cumplir, al requerirle acceso a documentación, contratos, mandatos, acuerdos comerciales o autorizaciones que se encuentran dentro de la esfera de conocimiento y control de sus clientes.

Por lo anterior, manifestó que la autorización jurídicamente relevante para efectos del numeral 6.4.3.2.8 corresponde a aquella otorgada por quienes generan el contenido y ordenan los envíos, esto es, **MITTO** y **CHOCK**, y señaló que dicha autorización se encuentra incorporada en las relaciones contractuales que habilitan la prestación de los servicios de mensajería.

En desarrollo de lo anterior, indicó que los servicios son prestados en virtud de contratos comerciales vigentes suscritos entre los referidos clientes y **MASIVIAN S.A.S.**, cuyo objeto comprende el uso de la plataforma tecnológica para el envío de comunicaciones a través de distintos canales, incluyendo SMS. En tal sentido, sostuvo que mediante dichos acuerdos contractuales los clientes autorizan el uso de la plataforma para la remisión de los contenidos generados por ellos mismos.

Bajo esta premisa, **ESTRATEC** manifestó que el hecho de que dichos contratos hubieran sido suscritos con **MASIVIAN** y no directamente con **ESTRATEC** carece de relevancia material para efectos de la causal analizada, toda vez que ambas sociedades hacen parte de un mismo grupo empresarial y participan en una estructura operativa integrada, dentro de la cual determinadas funciones comerciales y tecnológicas se encuentran centralizadas por razones de eficiencia operativa, seguridad e integridad del servicio.

En consecuencia, sostuvo que la autorización otorgada por **MITTO** y **CHOCK** para utilizar la plataforma no debe entenderse restringida exclusivamente a la sociedad que suscribe formalmente los contratos, pues, a su juicio, dicha autorización ampara la prestación del servicio a través de la infraestructura utilizada por el grupo empresarial y comprende las actividades necesarias para la transmisión de los mensajes cursados mediante el código corto asignado a **ESTRATEC**. Como soporte de lo anterior, señaló haber aportado los contratos comerciales correspondientes.

Finalmente, **ESTRATEC** manifestó que dicho esquema operativo no implica una cesión, transferencia o disposición del recurso de identificación, toda vez que continúa siendo la asignataria del código corto **87873**, mantiene el control sobre su utilización, atiende los requerimientos regulatorios y conserva las responsabilidades derivadas de la asignación.

Con fundamento en lo anterior, **ESTRATEC** solicitó a la CRC valorar la actuación diligente desplegada frente a los hechos, descartar la configuración de las causales previstas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ordenar el archivo de la actuación administrativa y abstenerse de recuperar el código corto **87873**.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁴, 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,

⁴ 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".

publicidad, moralidad y promoción de la competencia⁵; **(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 este⁶; **(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**, en la medida que la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁷.

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 ineficiente⁸ 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 Agentes⁹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁰, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

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

3.1. MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

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

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron

⁵ 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."

⁶ 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".

⁷ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. "Naturaleza de la numeración. Los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

⁸ 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

⁹ 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".

¹⁰ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) a través de SMS y mensajes USSD¹¹ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. De igual manera, se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

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

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

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

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si resulta procedente la recuperación del código corto **87873**, asignado a **ESTRATEC**. Lo anterior, en atención a las quejas recibidas por la **CRC** por parte de distintos usuarios de servicios de telecomunicaciones, mediante las cuales se puso en conocimiento a esta Entidad acerca del presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

Teniendo en cuenta lo anterior, los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la debida autorización expresa y por escrito de los remitentes, así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

De acuerdo con lo establecido en el radicado 2026524356 del 22 de julio de 2026, mediante el cual se comunicó a **ESTRATEC** el inicio de la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto del código corto **87873** se configuró alguna de las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular las previstas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8, que señalan que procede la recuperación del código corto en el evento del envío de SMS, cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados o cuando se envíen SMS en nombre de terceros que no han autorizado al asignatario de forma expresa y por escrito.¹²

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

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

¹¹ 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.

¹² Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) 6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. 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 (...)".

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

La CRC verificó que el código corto **87873**, entre otros recursos de numeración, fue asignado a **ESTRATEC** mediante la Resolución CRC 4218 del 4 de junio de 2013, «*Gratuito para el usuario*» para «(...) *Servicio de información por SMS de promociones a usuarios inscritos en las bases de datos de contacto de los clientes.*»

Frente a los argumentos expuestos por **ESTRATEC**, se observa que no todos los mensajes objeto de la presente actuación administrativa guardan relación con la finalidad para la cual fue asignado el código corto **87873**. En efecto, la sociedad manifestó que al menos una de las comunicaciones reportadas corresponde a una campaña asociada a **CLARO**, relacionada con actividades promocionales y comerciales dirigidas a usuarios, razón por la cual consideró que dicho mensaje guarda relación con la finalidad para la cual fue asignado el código corto. Así mismo, sostuvo que los tres mensajes analizados constituyen comunicaciones aisladas que no permiten concluir que la sociedad hubiera destinado el recurso a una finalidad distinta, ni que existiera una decisión deliberada o una política empresarial orientada a utilizarlo para propósitos incompatibles con su asignación.

No obstante, si bien el mensaje asociado a **CLARO**, mediante el cual se informa sobre una oferta de «fibra óptica y Amazon Prime», corresponde a una comunicación de carácter promocional, los demás mensajes objeto de análisis presentan contenidos distintos a la finalidad informada y aprobada para el código corto **87873**. En particular, uno de ellos hace referencia a la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca** e informa al usuario sobre un comparendo, mientras que otro comunica, en nombre de **WIN99**, la supuesta recepción de una transferencia por valor de «\$250.000 y solicita revisar un enlace asociado al mensaje».

En ese sentido, aun cuando **ESTRATEC** señaló que opera bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), en virtud del cual no genera contenidos, no diseña campañas, no administra bases de datos de usuarios finales ni determina los mensajes enviados a través de la plataforma, y que son sus clientes quienes construyen los contenidos, determinan los destinatarios y ordenan los envíos, tales circunstancias no modifican la finalidad para la cual fue asignado el recurso de identificación.

De igual manera, las medidas de control, supervisión y mitigación referidas por **ESTRATEC**, así como las actuaciones adelantadas una vez tuvo conocimiento de las quejas, consistentes en identificar a los clientes responsables de los envíos, requerir información sobre el tráfico cuestionado, solicitar soportes para validar las campañas y suspender temporalmente las cuentas involucradas, no desvirtúan que el código corto **87873** fue utilizado para transmitir comunicaciones cuyo contenido no corresponde a la finalidad para la cual fue asignado.

Por lo anterior, si bien el mensaje relacionado con **CLARO** guarda correspondencia con la finalidad promocional informada para el código corto **87873**, los mensajes relacionados con la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca** y **WIN99** no corresponden al envío de información por SMS de promociones a usuarios inscritos en las bases de datos de contacto de los clientes.

En tal sentido, el uso dado al recurso de identificación respecto de dichas comunicaciones se aparta del propósito autorizado en el acto de asignación, configurándose así un uso diferente de aquel para el cual fue asignado. En consecuencia, se verifica la configuración de la causal prevista en el numeral **6.4.3.2.2** del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, resultando procedente la recuperación del mencionado código corto.

3.2.2. 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 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados «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 el presente caso, la actuación administrativa se inició con fundamento en las comunicaciones remitidas a la CRC por distintos usuarios de servicios de telecomunicaciones, mediante las cuales se reportó la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) enviados desde el código corto **87873**.

En este contexto, no puede perderse de vista que, ante escenarios de presunto uso indebido de recursos de identificación, corresponde a la **CRC** verificar la existencia de autorizaciones expresas y escritas que habiliten el envío de mensajes en nombre de terceros a través de los cuales se remiten los contenidos.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, la **CRC** evidenció que el código corto **87873** fue asignado a la sociedad **ESTRATEC** bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», y que, en el marco de la presente actuación administrativa, se allegaron elementos relacionados con el envío de mensajes de texto respecto de los cuales se requirió a la sociedad la acreditación de las autorizaciones correspondientes para el uso de los nombres o identidades de terceros dentro del contenido o SMS enviados.

A partir de la información incorporada al expediente y de las evidencias documentales allegadas en el marco de la actuación administrativa, esta Comisión advirtió la posible configuración de 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, en tanto se evidenció el envío de mensajes respecto de los cuales se requirió la acreditación de autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de terceros.

Al respecto, esta Comisión observa que los argumentos relacionados con el modelo operativo de **ESTRATEC** y con la ausencia de intervención directa de dicha sociedad en la generación de los contenidos, la definición de los destinatarios o las relaciones comerciales que sus clientes mantienen con terceros no desvirtúan la configuración de la causal analizada. Lo anterior, en la medida en que la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se configura cuando a través de la numeración asignada se envían mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En ese sentido, aun cuando **ESTRATEC** manifestó que opera bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual se limita a proveer la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS y que son sus clientes quienes construyen los contenidos, determinan los destinatarios y ordenan los envíos bajo su propia responsabilidad, dichas circunstancias no acreditan la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito de la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca, CLARO y WIN99** para el envío de los mensajes o de su contenido.

Así las cosas, **ESTRATEC** manifestó que no mantiene ni ha mantenido relación comercial alguna con la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca, CLARO o WIN99** que le permita solicitar, exigir, obtener o custodiar autorizaciones directamente emitidas por dichas entidades, y que sus únicos vínculos contractuales y operativos relevantes para los envíos objeto de análisis corresponden a los existentes con **MITTO AG y CHOCK**.

Sobre el particular, esta Comisión observa que la causal analizada no condiciona la exigencia de contar con autorización expresa y escrita a la existencia de una relación contractual directa entre el asignatario del código corto y el tercero en cuyo nombre se remite el mensaje. Lo relevante para efectos de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 es verificar que, cuando a través de la numeración asignada se envíen mensajes en nombre de terceros, estos hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En consecuencia, el argumento según el cual la única autorización que **ESTRATEC** puede razonablemente solicitar, verificar y conservar es aquella proveniente de sus clientes directos, esto es, **MITTO y CHOCK**, no acredita que la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca, CLARO y WIN99** hubieran autorizado expresamente y por escrito el envío de las comunicaciones realizadas en su nombre o su contenido.

Así mismo, cuando la sociedad manifiesta que la autorización jurídicamente relevante se encuentra incorporada en las relaciones contractuales que habilitan la prestación del servicio de mensajería y, como soporte de ello, aportó los contratos comerciales suscritos con **MITTO y CHOCK**, esta Comisión observa que tales relaciones contractuales acreditan, de acuerdo con lo manifestado por **ESTRATEC**, la habilitación de **MITTO y CHOCK** para utilizar la plataforma tecnológica y ordenar la transmisión de mensajes. Sin embargo, ello no acredita la existencia de autorización expresa y escrita de la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca, CLARO y WIN99** para que fueran enviados mensajes en su nombre o respecto de su contenido.

De igual manera, **ESTRATEC** señaló que los contratos fueron suscritos con **MASIVIAN** y no directamente con dicha sociedad, circunstancia que, a su juicio, carece de relevancia material, toda vez que ambas compañías forman parte de un mismo grupo empresarial y participan de

una estructura operativa integrada en la que determinadas funciones comerciales y tecnológicas se encuentran centralizadas. Bajo esta premisa, manifestó que dicho esquema no implica una cesión, transferencia o disposición del recurso, pues **ESTRATEC** continúa siendo la asignataria del código corto **87873**, mantiene el control sobre su utilización y conserva las responsabilidades derivadas de la asignación.

Sobre este aspecto, aun bajo el esquema operativo descrito por la sociedad y la existencia de las relaciones contractuales señaladas, no se acredita que los terceros en cuyo nombre fueron remitidas las comunicaciones objeto de análisis hubieran autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. Por consiguiente, las circunstancias relacionadas con la estructura mediante la cual **ESTRATEC**, **MASIVIAN**, **MITTO** y **CHOCK** participan en la prestación del servicio no modifican el análisis respecto de la existencia de las autorizaciones exigidas por la causal objeto de estudio.

Frente a las medidas adoptadas por **ESTRATEC** una vez tuvo conocimiento de las quejas, la sociedad manifestó que activó sus procedimientos internos de revisión, requirió formalmente información a **MITTO** y **CHOCK**, solicitó validar la legitimidad de los mensajes, las URL incluidas, los consentimientos correspondientes y la documentación relacionada con las campañas, y procedió a suspender temporalmente las cuentas involucradas mientras se adelantaban las verificaciones correspondientes.

Sobre este aspecto, esta Comisión observa que las medidas informadas por **ESTRATEC** se encuentran orientadas a verificar los hechos reportados y prevenir la realización de nuevos envíos mientras se adelantaban las correspondientes revisiones. Sin embargo, dichas actuaciones fueron implementadas una vez la sociedad tuvo conocimiento de las quejas y no acreditan que, al momento de efectuarse los envíos objeto de la actuación, existieran las autorizaciones expresas y por escrito de la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca**, **CLARO** y **WIN99** para el envío de los mensajes o de su contenido.

En consecuencia, los argumentos presentados por **ESTRATEC** se orientan principalmente a explicar su modelo operativo, la intervención de **MITTO** y **CHOCK** como clientes de la plataforma, las relaciones contractuales que habilitan el uso de esta y las medidas de control y verificación implementadas por la sociedad. No obstante, tales circunstancias no acreditan que la **Secretaría de Movilidad de Cundinamarca**, **CLARO** y **WIN99** hubieran autorizado expresamente y por escrito el envío de los mensajes realizados en su nombre o su contenido.

Por lo anterior, con fundamento en la información allegada en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que los argumentos expuestos por **ESTRATEC** no desvirtúan la configuración 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, respecto del código corto **87873**.

4. DEL TRASLADO AL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

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 este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

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

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

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de identificación objeto de recuperación, de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **87873** 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 **87873** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

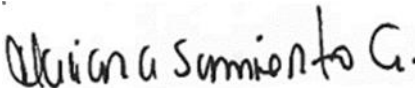
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87873** en su red.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente resolución al Representante Legal de **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, 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 27 días del mes de agosto de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026818989
Trámite ID: 115513
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas