COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8424** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **899729**, asignado a **COCOMUNICACIONES DIGITAL 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

El 14 de septiembre de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)** recibió la comunicación radicada bajo el número 2026821717, mediante la cual un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles puso en conocimiento de esta Entidad la recepción de un mensaje de texto enviado desde el código corto **899729**, cuyo contenido hacía referencia a una obligación asociada a un plan pospago de **CLARO.**

Sobre el particular el usuario manifestó que su línea móvil era prepago y que, por tal razón, consideraba que el mensaje podía corresponder a una posible estafa. Como respaldo de su afirmación, remitió la siguiente captura de pantalla del SMS:

Imagen 1.



Fuente: Expediente[1]

En atención a la queja recibida, la **CRC** revisó la información asociada al código corto **899729** y evidenció que dicho recurso fue solicitado por **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, en adelante **COCOMUNICACIONES**, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario», y le fue asignado a dicha sociedad, junto a otros códigos cortos, mediante la Resolución CRC 7872 del 31 de julio de 2025.

En relación con el código corto **899729**, se evidenció que en la mencionada resolución quedó consignado que su asignación tenía como finalidad el envío de mensajes de texto relacionados con «servicios financieros, es decir, entidades que realicen gestión de cobro de cartera para entidades

[1] Radicado 2026821717 del 14 de septiembre de 2026.

bancarias, notificaciones por parte de Fintech o bancos, recordatorios de créditos o pago de estos mismos, notificaciones de fechas y acuerdos para presentar documentación con las entidades financieras, este código en si se busca dejarlo exclusivamente para clientes que realicen actividades de cobro de cartera, temas financieros y notificaciones de las entidades»[2].

Mediante radicado de salida 2026531785 del 22 de septiembre de 2026, la **CRC** requirió a **COCOMUNICACIONES** para que se pronunciara sobre el uso del código corto precitado. En particular, le solicitó identificar a sus clientes o remitentes de los mensajes objeto de queja; aportar copia de la autorización expresa y por escrito de la persona a nombre de quien se hubiera remitido el contenido del mensaje de texto (SMS); allegar el acuerdo contractual correspondiente, en caso de existir; describir la forma en que se encontraba utilizando el referido código corto; y aportar cualquier otro documento o soporte que considerara pertinente.

COCOMUNICACIONES atendió el requerimiento mediante las comunicaciones radicadas bajo los números 2026822874 y 2026822875 del 28 de septiembre de 2026 y allegó información complementaria mediante los radicados 2026822864 y 2026822865.

En sus respuestas, identificó a **NOVARUM SOLUCIONES S.A.S.** (**NOVARUM**) como la sociedad originadora del mensaje objeto de la queja e informó que esta desarrolla actividades de cobro y recuperación de cartera relacionadas con obligaciones de **COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A. (CLARO).**

Respecto de la autorización expresa y por escrito requerida por la **CRC**, **COCOMUNICACIONES** señaló que esta debía solicitarse directamente a **COMCEL** y allegó una comunicación suscrita por **NOVARUM** con fecha del 25 de septiembre de 2026, en la cual dicha sociedad manifestó que las comunicaciones efectuadas en desarrollo de su gestión «se realizan en nombre y representación de Claro Colombia».

Bajo ese contexto y luego de revisar la información recaudada, mediante radicado de salida 2026534219 del 9 de octubre 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 orientada a la eventual recuperación del código corto **899729**, por la presunta configuración 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[3].

En la misma comunicación, en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la CRC le informó a **COCOMUNICACIONES** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la citada comunicación, tenía la oportunidad de presentar observaciones y aportar o solicitar pruebas, y se le requirió información adicional relacionada con el uso dado al código corto **899729**, la autorización expresa y por escrito de **COMCEL** para el envío o contenido del mensaje y las medidas implementadas para prevenir posibles usos indebidos del recurso.

Mediante comunicaciones radicadas bajo los números 2026825600 y 2026825601 del 26 de octubre de 2026, **COCOMUNICACIONES** se pronunció sobre el inicio de la actuación y allegó la información y documentación que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE COCOMUNICACIONES

En su escrito de observaciones, **COCOMUNICACIONES**, en calidad de asignataria del código corto **899729**, manifestó que el recurso se utiliza conforme a la destinación informada durante el trámite de asignación, relacionada con actividades de cobro y recuperación de cartera.

Señaló que el mensaje objeto de análisis corresponde a una gestión de cobro asociada a una obligación de **COMCEL** y sostuvo que su contenido no presenta características propias de un mensaje fraudulento, en la medida en que no contiene enlaces ni solicita claves, contraseñas, datos personales o transferencias.
En cuanto a la cadena de prestación del servicio, indicó que el mensaje fue remitido por **NOVARUM**, sociedad que desarrolla actividades de cobranza y recuperación de cartera y que accede al servicio de mensajería en virtud de una relación contractual con **SOLUCIONES EN COMUNICACIÓN DIGITAL S.A.S. – DIGITAL SEC** (**DIGITAL SEC**).

[2] De acuerdo con lo establecido en la Resolución CRC 7872 del 31 de julio de 2025.
[3] 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 (…) 6.4.3.2.8. 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.

A su vez, señaló que **DIGITAL SEC** mantiene una relación comercial con **COCOMUNICACIONES**, quien presta los servicios técnicos de comunicación asociados a la utilización del código corto **899729**.

Respecto de la autorización requerida por esta Comisión, **COCOMUNICACIONES** aportó un contrato celebrado entre **COMCEL** y **NOVARUM**, cuyo objeto comprende la prestación de servicios de casas de cobranzas y recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional.

De acuerdo con la documentación aportada, dicho contrato tiene una vigencia de treinta y seis (36) meses contados a partir del 1 de febrero de 2026 y contempla la prestación a **COMCEL** de servicios profesionales de gestión de cobranza a nivel nacional sobre los productos que comercializa y presta esa sociedad, mediante la implementación de operaciones de gestión de cartera en sus diferentes alturas de mora y el uso de herramientas tecnológicas.

Con fundamento en dicho contrato, **COCOMUNICACIONES** sostuvo que la autorización otorgada a **NOVARUM** comprende la posibilidad de comunicarse con los deudores e identificar a **COMCEL** como entidad acreedora.

Para sustentar su posición, señaló que contactar al deudor e informarle cuál es la obligación y quién es su acreedor constituye un elemento propio de la naturaleza del contrato de cobranza. En ese sentido, invocó los artículos 1501 y 1603 del Código Civil y el artículo 871 del Código de Comercio y manifestó que las obligaciones contractuales comprenden no solo aquello que fue expresamente pactado, sino también aquello que emana de la naturaleza de la obligación.

Asimismo, reiteró que **NOVARUM** había manifestado por escrito que actúa como aliado externo de cobranza y que las comunicaciones efectuadas en desarrollo de su gestión se realizan «en nombre y representación de Claro Colombia», expresión utilizada por dicha sociedad en la comunicación aportada al expediente.

De igual manera, **COCOMUNICACIONES** hizo referencia a la Resolución CRC 8315 del 30 de julio de 2026, relacionada con el código corto 890020, y sostuvo que dicho antecedente resulta aplicable al presente caso, al considerar que en esa actuación la **CRC** archivó la actuación administrativa luego de valorar la documentación contractual aportada para acreditar la autorización de un tercero en cuyo nombre se remitieron los mensajes.

Frente a la manifestación del usuario según la cual su línea era prepago mientras que el mensaje recibido hacía referencia a un plan postpago, **COCOMUNICACIONES** señaló que dicha circunstancia corresponde a la información suministrada por **COMCEL** a su aliado de cobranza y que su verificación corresponde a dicha compañía.

No obstante, informó que la línea del usuario fue excluida de las campañas de **NOVARUM** e incorporada en la lista de «No contactar».

En relación con las medidas implementadas para prevenir posibles usos indebidos del recurso, **COCOMUNICACIONES** manifestó que cuenta con mecanismos de vinculación contractual y documental de clientes, autenticación en dos pasos, cuentas independientes y trazabilidad de las acciones realizadas en la plataforma.

Adicionalmente, informó que el 23 de octubre de 2026 adoptó un «Procedimiento de prevención de fraude y control de contenidos en el envío de mensajes de texto (SMS) a través de códigos cortos», mediante el cual formalizó medidas relacionadas con la verificación de clientes, el control de contenidos y la exigencia de documentos cuando los clientes gestionen cartera o envíen mensajes por cuenta de terceros.

Finalmente, como soporte de sus argumentos, **COCOMUNICACIONES** allegó y solicitó que fueran incorporados y valorados dentro de la actuación administrativa, entre otros, los siguientes documentos:

i. El contrato celebrado entre **COMCEL** y **NOVARUM** para la prestación de servicios de casas de cobranzas y recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional.

ii. La política de tratamiento de datos personales de **NOVARUM**.

iii. El contrato CLT-08-25 celebrado entre **DIGITAL SEC** y **NOVARUM**, junto con la documentación relacionada con la confidencialidad de la información.

iv. El documento mediante el cual **COCOMUNICACIONES** y **DIGITAL SEC** formalizaron su relación comercial.

v. El soporte relacionado con la inclusión de la línea del usuario en la lista de «No contactar».

vi. Los soportes relacionados con los mecanismos de autenticación en dos pasos implementados en la plataforma.

vii. Los registros de auditoría y trazabilidad asociados a la operación de la plataforma.

viii. El documento denominado «Procedimiento de prevención de fraude y control de contenidos en el envío de mensajes de texto (SMS) a través de códigos cortos», adoptado el 23 de octubre de 2026.

ix. La relación de clientes asociada a la operación del código corto **899729**.

x. Los demás documentos y soportes allegados con sus escritos de observaciones y aquellos que ya obraban en el expediente, cuya valoración solicitó dentro de la actuación administrativa.

Con fundamento en lo anterior, **COCOMUNICACIONES** solicitó incorporar y valorar los elementos probatorios allegados; descartar la configuración 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; y, en consecuencia, disponer el archivo de la actuación administrativa y mantener la asignación del código corto **899729**.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009[4], modificada 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 competencia[5]; **(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 este[6]; **(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 ellos[7].

---

[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.

[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.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la **CRC** definió quiénes 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 ineficiente[8] 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 a la Coordinación del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con Agentes[9]. Con ocasión de la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025[10], el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, la Coordinación 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 posible configuración de una causal de recuperación o el incumplimiento de las obligaciones y criterios de uso eficiente, y para determinar si procede recuperar el recurso.

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, 6522 de 2022 y 8308 de 2026, 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 SMS y mensajes USSD[11] 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.

---

[8] Resolución CRC 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 6.1.1. 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 Relacionamiento 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.

[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.

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 LA CAUSAL 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 **899729**, asignado a **COCOMUNICACIONES**, a partir de los hechos puestos en conocimiento de esta Comisión y de la información recaudada durante las actuaciones previas adelantadas por la **CRC**.

Bajo este escenario, y de conformidad con lo señalado en el radicado número 2026534219 del 9 de octubre de 2026 mediante el cual se dio inicio a la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si respecto del código corto **899729** se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En consecuencia, el análisis se efectuará respecto de la causal señalada, teniendo en cuenta los hechos acreditados, los argumentos presentados por **COCOMUNICACIONES** y los elementos probatorios que obran en el expediente.

3.2.1. 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 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que procede la recuperación «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».

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario del código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros en nombre de cuales se remitieron los mensajes de texto objeto de las quejas; es decir de las autorizaciones expresas y por escrito para enviar contenidos a nombre de cada uno de ellos. Por tanto, el análisis no depende exclusivamente de quién generó el mensaje, sino de la identidad bajo la cual la comunicación fue presentada ante el usuario final.

En el presente caso, del análisis del mensaje de texto asociado al radicado 2026821717 del 14 de septiembre de 2026, esta Comisión evidenció que la comunicación fue enviada en nombre de un tercero desde el código corto **899729**, identificado en su contenido mediante la referencia «Claro Plan Postpago». En particular, el mensaje hace alusión a una presunta obligación financiera calificada como «DEUDA CASTIGO», respecto de la cual se ofrece un descuento del 50 % sobre el valor adeudado, con el propósito de incentivar su pago. Así, el contenido de la comunicación permite establecer que el mensaje está relacionado con actividades de gestión de cobro de cartera asociadas a **COMCEL.**

Adicionalmente, durante las actuaciones adelantadas por esta Comisión, **COCOMUNICACIONES** identificó a **NOVARUM** como la sociedad originadora del mensaje y aportó una comunicación suscrita por esta última en la que manifestó que las comunicaciones efectuadas en desarrollo de su gestión «se realizan en nombre y representación de Claro Colombia».

Estos elementos, valorados conjuntamente con la documentación contractual aportada por **COCOMUNICACIONES**, permiten establecer que la comunicación objeto de análisis fue cursada en nombre de **COMCEL**, pues el mensaje hace referencia a una obligación asociada a «Claro Plan Postpago» y **NOVARUM**, sociedad identificada como originadora del mensaje y contratista de **COMCEL** para la gestión de cobranza, manifestó que las comunicaciones efectuadas en desarrollo de dicha gestión se realizan «en nombre y representación de Claro Colombia».

En consecuencia, corresponde determinar si **COMCEL**, como tercero en cuyo nombre se remitió la comunicación, autorizó expresamente y por escrito su envío o su contenido.

Para sustentar la existencia de dicha autorización, **COCOMUNICACIONES** aportó un contrato celebrado entre **COMCEL** y **NOVARUM**, cuyo objeto corresponde a la prestación de servicios de casas de cobranzas y recuperación de cartera administrativa, persuasiva, prejurídica, castigada, extrajudicial y judicial a nivel nacional.

De acuerdo con la documentación allegada, el referido contrato establece que **NOVARUM** se obliga a prestar a **COMCEL** servicios profesionales de gestión de cobranza a nivel nacional sobre los productos que esta comercializa y presta, mediante la implementación de operaciones de gestión de cartera en diferentes alturas de mora y el uso de herramientas tecnológicas, personal y equipos necesarios para el desarrollo de dicha gestión.

Así, el contrato aportado permite acreditar la existencia de una relación jurídica entre **CLARO** y **NOVARUM** y demuestra que esta última se encuentra habilitada contractualmente para adelantar actividades de gestión y recuperación de cartera en favor de **CLARO**.

No obstante, la existencia de dicha relación contractual no resulta, por sí misma, suficiente para acreditar el supuesto específico exigido por el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En efecto, de la documentación aportada al expediente no se evidencia una estipulación mediante la cual **CLARO** autorice expresamente el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre o el contenido de la comunicación que dio origen a la presente actuación.

Sobre este aspecto, **COCOMUNICACIONES** sostuvo que la autorización para comunicarse con los deudores e identificar a **CLARO** como acreedor se deriva de la naturaleza misma del contrato de cobranza. Para sustentar su posición invocó los artículos 1501 y 1603 del Código Civil y el artículo 871 del Código de Comercio, señalando que los contratos obligan no solamente respecto de aquello que se encuentra expresamente pactado, sino también frente a las obligaciones que emanan de su naturaleza.

Esta Comisión no desconoce que la ejecución de un contrato de gestión de cobranza puede requerir que el contratista adelante actuaciones dirigidas a contactar a los deudores. Sin embargo, para efectos de la causal objeto de análisis, debe distinguirse entre las facultades que puedan inferirse de la naturaleza de una relación contractual y el requisito específico establecido por la regulación aplicable a los códigos cortos.

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, exige que el tercero en cuyo nombre se envíe el mensaje haya autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido. En consecuencia, una facultad cuyo alcance deba derivarse o inferirse de la naturaleza general de un contrato no equivale, para efectos del cumplimiento de esta disposición, a una autorización expresa.

En concordancia con lo anterior, es importante recordar que el numeral 6.1.1.6.2.12 del artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece, entre las obligaciones de los asignatarios de recursos de identificación, la de contar con autorización expresa y por escrito del tercero cuando dichos recursos sean utilizados para enviar contenido en su nombre.

Sobre el particular, debe resaltarse que la exigencia de la autorización expresa y por escrito constituye un requisito establecido directamente en la regulación y no una condición impuesta discrecionalmente por esta Comisión. En ese sentido, no resultaría procedente que la **CRC** supliera dicho requisito mediante interpretaciones o inferencias acerca de las facultades que podrían derivarse de la naturaleza del contrato de cobranza, pues ello implicaría atribuir el carácter de expreso a aquello que precisamente debe ser deducido del contenido o de los efectos generales de la relación contractual.

Lo anterior no implica desconocer la existencia ni los efectos del contrato celebrado entre **COMCEL** y **NOVARUM**. Lo que se advierte es que dicho instrumento acredita la relación de cobranza existente entre las partes, pero no permite constatar que existía la autorización expresa y escrita exigida por la regulación para el envío del mensaje SMS en nombre de **COMCEL** o respecto de su contenido.

En el mismo sentido, la comunicación suscrita por **NOVARUM** el 25 de septiembre de 2026, en la que dicha sociedad manifiesta que sus comunicaciones se realizan «en nombre y representación de Claro Colombia», tampoco desacredita la configuración de la causal de recuperación analizada.

Si bien dicho documento permite conocer la posición de **NOVARUM** respecto del alcance de su relación con **COMCEL**, la manifestación no proviene del tercero en cuyo nombre se remitió el mensaje. Por lo tanto, la declaración efectuada por **NOVARUM** no sustituye la autorización expresa y por escrito que debe provenir de **COMCEL** respecto del envío o contenido de la comunicación.

Ahora bien, **COCOMUNICACIONES** invocó como antecedente la Resolución CRC 8315 del 30 de julio de 2026, mediante la cual esta Comisión archivó la actuación administrativa iniciada para la eventual recuperación del código corto 890020.

Al respecto, es preciso señalar que los elementos probatorios analizados en aquella actuación difieren de los acreditados en el presente expediente.

En la actuación que culminó con la expedición de la Resolución CRC 8315 de 2026, la sociedad asignataria aportó un contrato suscrito entre el **DISTRITO DE BARRANQUILLA** e **INVERSIONES TECNOLÓGICAS DE AMÉRICA S.A.**, en el cual se encontraba expresamente contemplado, dentro de las actividades a cargo del contratista, el contacto con los usuarios mediante «mensaje de texto a celular», además de otros mecanismos de comunicación.

A partir de dicha estipulación contractual, la **CRC** concluyó en esa actuación que existía autorización expresa y por escrito para realizar el envío de mensajes de texto a nombre de la **SECRETARÍA DE TRÁNSITO DE BARRANQUILLA**, razón por la cual no encontró mérito para proceder con la recuperación del código corto 890020 y dispuso el archivo de la actuación.

El elemento determinante de esa decisión no fue entonces la sola existencia de una relación contractual entre el tercero y quien desarrollaba las actividades de cobro, sino que del propio contrato se desprendía expresamente la facultad de realizar contactos mediante mensajes de texto.

En el presente caso, por el contrario, el contrato aportado entre **COMCEL** y **NOVARUM** acredita la prestación de servicios de gestión y recuperación de cartera, pero de la documentación allegada no se evidencia una estipulación equivalente mediante la cual **COMCEL** autorice expresamente el envío de mensajes de texto en su nombre o el contenido de la comunicación objeto de análisis.

Por consiguiente, el antecedente invocado por **COCOMUNICACIONES** no permite concluir que deba archivarse la presente actuación. Por el contrario, la comparación evidencia que en aquella actuación la autorización exigida por el numeral 6.4.3.2.8 se encontraba expresamente consignada en la documentación contractual, circunstancia que no se acredita en el presente expediente.

De otra parte, las relaciones contractuales existentes entre **NOVARUM**, **DIGITAL SEC** y **COCOMUNICACIONES**, así como la intervención de otros agentes dentro de la cadena de prestación del servicio, permiten explicar la estructura técnica y comercial mediante la cual se realizó el envío, pero no modifican la exigencia prevista en el numeral 6.4.3.2.8. Así las cosas, **COCOMUNICACIONES** en su calidad de asignataria del código corto **899729**, debe garantizar que la utilización del recurso se ajuste a las condiciones establecidas en la regulación. La intervención de clientes, proveedores o integradores dentro de la cadena de prestación del servicio no releva al asignatario del cumplimiento de las obligaciones regulatorias asociadas al recurso de identificación.

Por otra parte, **COCOMUNICACIONES** manifestó que el mensaje cuestionado corresponde a una gestión legítima de cobranza y que no presenta características propias de un mensaje fraudulento, dado que no contiene enlaces ni solicita claves, contraseñas, datos personales o transferencias.

Al respecto, es importante precisar que la 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 no se encuentra supeditada a que el mensaje de texto sea considerado fraudulento. En este sentido, debe señalarse que determinar si el contenido de una comunicación constituye un fraude excede las competencias atribuidas a esta Comisión, por lo que el análisis desarrollado en la presente actuación se circunscribe a verificar el cumplimiento de las condiciones regulatorias aplicables al uso de los recursos de identificación y a establecer si se configura alguna de las causales de recuperación previstas en la regulación.

En efecto, si bien la queja presentada por el usuario permitió a esta Comisión conocer los hechos y adelantar las verificaciones correspondientes, para efectos de la configuración de la causal de recuperación objeto de análisis, lo relevante es establecer si el mensaje de texto fue enviado en nombre de un tercero y si el asignatario del recurso contaba con la autorización expresa y por escrito de dicho tercero para su envío o contenido, en los términos exigidos por la regulación.

En consecuencia, tampoco resulta determinante establecer si la línea móvil del usuario correspondía a la modalidad prepago, mientras que el mensaje recibido hacía referencia a una obligación asociada a un plan pospago. Aunque esta circunstancia motivó las sospechas manifestadas por el usuario en su queja, no constituye el fundamento de la decisión que se adopta en la presente actuación, la cual se sustenta en la verificación del cumplimiento de las condiciones regulatorias exigidas para el uso del código corto.

De igual manera, el hecho de que el mensaje corresponda materialmente a una actividad de cobranza y que este tipo de actividad se encuentre comprendida dentro de la destinación informada por **COCOMUNICACIONES** para el código corto **899729** no desvirtúa la causal objeto de análisis.

La presente actuación administrativa fue iniciada exclusivamente por la presunta configuración del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, no corresponde determinar en esta actuación si el código corto fue utilizado para una finalidad diferente de aquella para la cual fue asignado, sino verificar si respecto del mensaje enviado en nombre de **COMCEL** se acreditó la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación.

Finalmente, **COCOMUNICACIONES** informó que, una vez tuvo conocimiento de los hechos, adoptó diferentes medidas de control, entre ellas la inclusión de la línea del usuario en la lista de «No contactar», mecanismos de autenticación en dos pasos, trazabilidad de las acciones realizadas en la plataforma y la adopción, el 23 de octubre de 2026, del «Procedimiento de prevención de fraude y control de contenidos en el envío de mensajes de texto (SMS) a través de códigos cortos».

Estas medidas evidencian actuaciones orientadas a fortalecer los controles aplicables a la utilización futura del recurso. Sin embargo, no permiten acreditar que, al momento en que se realizó el envío objeto de la presente actuación, existiera autorización expresa y por escrito de **COMCEL** para su envío o contenido. En este sentido, las actuaciones adoptadas con posterioridad a los hechos no desvirtúan la configuración de la causal cuando no se encuentra acreditado que la autorización exigida por la regulación existiera al momento del envío.

Así, del material probatorio incorporado al expediente se evidencia que a través del código corto **899729** se cursó un mensaje en nombre de **COMCEL**, sin que se haya acreditado autorización expresa y por escrito de dicha sociedad para su envío o contenido.

En consecuencia, al no encontrarse acreditada la autorización exigida por el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se configura la causal de recuperación prevista en dicha disposición, por lo que procede la recuperación del código corto **899729**, en los términos que se señalarán en la parte resolutiva del presente acto administrativo.

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

Considerando que cualquier uso de un código corto sin contar con las autorizaciones exigidas por la regulación puede constituir una infracción al régimen general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, ser objeto de las actuaciones que correspondan por parte del **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (MinTIC),** se remitirá copia de la presente decisión y del expediente de la actuación administrativa al **MinTIC**, para lo de su competencia.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **899729**, **COCOMUNICACIONES** 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 en las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

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 al momento de una nueva implementación.

Así mismo, una vez ejecutoriada la presente Resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM) 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 **899729** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **COCOMUNICACIONES DIGITAL S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. MODIFICAR el estado del código corto **899729** 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 **899729** 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 **COCOMUNICACIONES DIGITAL 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, el cual deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 17 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026825600 y 2026825601
Trámite ID: 119133

Elaborado por: Andrea Del Pilar Olmos Torres
Revisado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes