COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8427** DE 2026

*«Por la cual se recupera el código corto **87874**, 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, 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 28 de agosto de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES (CRC)** recibió la comunicación radicada bajo el número 2026820253, mediante la cual un usuario del servicio de telecomunicaciones móviles informó sobre la recepción de un mensaje de texto (SMS) proveniente del código corto **87874**, el cual calificó como fraudulento y solicitó la adopción de medidas respecto del recurso de identificación[1].

Posteriormente, mediante comunicación radicada bajo el número 2026820946 del 4 de septiembre de 2026, otro usuario del servicio de telecomunicaciones móviles reportó la recepción reiterada de mensajes de texto (SMS) provenientes del código corto **87874**, en los que, según manifestó, se suplantaba la identidad de **CLARO**, se ofrecían créditos y promociones relacionadas con productos tecnológicos, y se incluían enlaces que direccionaban a servicios de mensajería instantánea[2].

En atención a estos reportes, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **87874** y verificó que fue asignado a **ESTRATEC S.A.S. (ESTRATEC)** mediante Resolución CRC 4218 de 2013, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario». En la correspondiente solicitud de asignación, **ESTRATEC** describió su uso como «Servicio de notificaciones de entrega de paquetes y encomiendas» y señaló como justificación que sería utilizado para el «Servicio de SMS para notificaciones de entrega de paquetes y encomiendas para empresas del sector de encomiendas»[3].

Asimismo, mediante radicado de salida 2026530540 del 10 de septiembre de 2026, la **CRC** requirió a **ESTRATEC** información sobre los mensajes reportados, el cliente o remitente, las autorizaciones correspondientes, la relación contractual existente, el uso dado al código corto **87874** y los soportes que considerara pertinentes.

ESTRATEC atendió el requerimiento mediante comunicación radicada bajo el número 2026822037 del 17 de septiembre de 2026, en la cual identificó a **CENTRO INTERACTIVO DE CRM S.A.S. (CRM)** como cliente remitente de los mensajes e informó que el servicio se presta en virtud de un contrato suscrito entre dicha sociedad y **MASIVIAN S.A.S. (MASIVIAN)**.

Asimismo, **ESTRATEC** se pronunció sobre la referencia a **CLARO** contenida en los mensajes, la relación existente entre **ESTRATEC** y **MASIVIAN**, el uso dado al código corto **87874** y los mecanismos implementados para prevenir usos indebidos de la plataforma.

---

[1] Radicado 2026820253 del 28 de agosto de 2026
[2] Radicado 2026820946 del 4 de septiembre de 2026
[3] Radicado 201371777 del 28 de mayo de 2013

A partir de lo anterior, y luego de revisar la información que reposa en el expediente, mediante radicado de salida 2026533669 del 6 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 **87874**, por la presunta configuración de las causales previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 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 2016[4].

El inicio de la referida actuación administrativa fue comunicado por la **CRC** a **ESTRATEC** mediante correo electrónico del 6 de octubre 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 **87874**, precisara el control ejercido sobre dicho recurso y el alcance de la participación de **MASIVIAN**, allegara las autorizaciones expresas y por escrito de **CLARO** para el envío de los mensajes y acreditara las acciones implementadas para prevenir o evitar posibles fraudes, suplantaciones de identidad o conductas delictivas mediante la utilización del recurso.

Mediante comunicación radicada bajo el número 2026825897 del 28 de octubre de 2026, **ESTRATEC** se pronunció sobre el inicio de la actuación administrativa y allegó la información y documentación que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ESTRATEC

En su escrito, **ESTRATEC**, en calidad de asignataria del código corto **87874**, manifestó que se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones e Integradores Tecnológicos (RPCAI) como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico (IT), y que desarrolla su operación bajo un modelo Software as a Service (SaaS).

Señaló que no genera contenidos propios ni administra bases de datos de usuarios, sino que provee la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS enviados por sus clientes. Asimismo, indicó que estos deben cumplir la Política de Uso Aceptable (AUP) de la plataforma y que cuenta con mecanismos orientados a prevenir usos indebidos, entre ellos controles de acceso mediante validación de direcciones IP, análisis heurísticos de riesgo, validación de reputación de URL y herramientas de monitoreo y protección de infraestructura.

En relación con los hechos objeto de la actuación, **ESTRATEC** indicó que los mensajes asociados a las comunicaciones radicadas bajo los números 2026820253 y 2026820946 fueron remitidos por **CRM**, cliente activo de su plataforma, quien define el contenido, los destinatarios y la oportunidad de los mensajes que cursa a través del código corto **87874**.

Explicó que, una vez tuvo conocimiento de los reportes, activó sus procedimientos internos de seguridad y revisión. Respecto de la queja radicada bajo el número 2026820946, señaló que el 11 de septiembre de 2026 requirió a **CRM** para que confirmara la legitimidad de los mensajes y validara la seguridad y propósito de las URL incluidas en estos.
En cuanto a los mensajes asociados al radicado 2026820253, informó que requirió a **CRM** para que confirmara su legitimidad, validara las URL, acreditara el cumplimiento del régimen de protección de datos personales y aportara la autorización de **CLARO** para el envío del contenido cuestionado. Según indicó, en dicha oportunidad advirtió a su cliente que, de no recibir respuesta dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes, procedería con la suspensión de la cuenta.

ESTRATEC señaló que **CRM** confirmó la legitimidad de los mensajes y manifestó que los enlaces incluidos eran oficiales, habían sido previamente validados para la campaña y direccionaban a una línea de atención de WhatsApp autorizada para su operación comercial. Añadió que, según lo informado por **CRM**, la información contenida en los mensajes correspondía a ofertas, productos y servicios previamente aprobados para dicha operación.

---

[4] 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 (…) **6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2 del artículo 6.1.1.6 de la presente resolución. **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 su contenido.

A partir de lo anterior, **ESTRATEC** sostuvo que en el expediente no obra prueba de que los enlaces incluidos en los mensajes fueran maliciosos, hubieran sido utilizados para captar fraudulentamente información de los usuarios o hubieran generado una afectación patrimonial.

Adicionalmente, informó que, con ocasión del inicio de la actuación administrativa, requirió nuevamente a **CRM** para que allegara las autorizaciones expresas y por escrito de **CLARO** solicitadas por la **CRC** y que, como medida preventiva mientras recibía dicha documentación, deshabilitó el producto SMS de la cuenta denominada «Interactivo CC_CLARO_DIG», impidiendo el envío de tráfico SMS desde esta.

Sobre las herramientas utilizadas para prevenir posibles fraudes, **ESTRATEC** reiteró que cuenta con una Política de Uso Aceptable de obligatorio cumplimiento para sus clientes; controles de acceso mediante validación de direcciones IP; mecanismos automatizados de análisis heurístico; validación de reputación de URL; herramientas de monitoreo y protección de infraestructura; procesos de validación de sintaxis, formato, longitud y destinatarios de los mensajes; y protocolos de actuación frente a reportes de presuntos usos indebidos.

Frente a la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ESTRATEC** manifestó que no ha vendido, comercializado, cedido o transferido el código corto **87874** y que continúa siendo su única asignataria.

Sobre este aspecto, explicó que la relación contractual existente entre **CRM** y **MASIVIAN** responde a la estructura operativa y societaria del grupo empresarial y aportó el Contrato de Mandato celebrado el 15 de enero de 2018 entre **MASIVIAN**, como mandante, y **ESTRATEC** y **ELIBOM COLOMBIA S.A.S. (ELIBOM)**, como mandatarias.

Precisó que, de acuerdo con dicho contrato, **MASIVIAN** concentra la operación de desarrollo de software, prestación de servicios y apoyo administrativo del grupo y mantiene las relaciones contractuales con terceros. Añadió que **MASIVIAN** es titular del 100 % del capital de **ESTRATEC** y sostuvo que la estructura adoptada encuentra fundamento en las disposiciones comerciales sobre mandato, subordinación y grupo empresarial.

Indicó que la participación de **MASIVIAN** se circunscribe a la celebración y ejecución de los contratos de prestación de servicios tecnológicos con los clientes, la provisión de la infraestructura tecnológica y el registro contable de los ingresos, costos y gastos de la operación.

Afirmó que el Contrato de Mandato no tiene por objeto el código corto **87874** ni otro recurso de identificación y que ninguna de sus cláusulas implica que **ESTRATEC** disponga, transfiera, ceda, venda o comercialice el derecho de uso del recurso asignado.

A su vez, sostuvo que mantiene el control jurídico y regulatorio del código corto **87874**, en la medida en que continúa figurando como su asignataria en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), atiende directamente los requerimientos regulatorios relacionados con el recurso, responde las quejas presentadas por los usuarios y ejerce los controles de seguridad asociados al tráfico cursado mediante el código corto[5].
Por lo anterior, consideró que la centralización de la infraestructura tecnológica y de la gestión contractual en **MASIVIAN** no desplaza a **ESTRATEC** de su condición de asignataria ni configura, por sí misma, la venta, comercialización, cesión o transferencia del recurso de identificación.

De igual manera, cuestionó la motivación del acto de inicio respecto de esta causal, al considerar que la **CRC** partió de la falta de claridad sobre la intervención de **ESTRATEC** y **MASIVIAN** sin contar con elementos suficientes para inferir la existencia de una cesión o transferencia.

Frente a la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8, **ESTRATEC** sostuvo que esta tampoco se encuentra configurada.

Al respecto, reiteró que **CRM** fue quien determinó el contenido de los mensajes, seleccionó sus destinatarios y ordenó su envío y, por tanto, consideró que la autorización relevante para efectos de esta causal es la otorgada por **CRM**, como ordenante de las comunicaciones.

---

[5] Para sustentar que atiende directamente las quejas asociadas a los recursos de identificación que tiene asignados, **ESTRATEC** allegó como Anexo No. 8 ejemplos de respuestas suministradas a usuarios respecto de los códigos cortos **899993**, **87706**, **87873** y **87874**. Los documentos correspondientes a códigos distintos del **87874** fueron aportados únicamente como ejemplos de su gestión de atención a usuarios y no corresponden a hechos objeto de la presente actuación administrativa.

Según su posición, la inclusión de referencias a **CLARO** dentro de los mensajes no implica, por sí sola, que estos hayan sido enviados en nombre de dicha sociedad. En su criterio, la regulación distingue entre el tercero que ordena y genera el contenido del mensaje y las personas o marcas que puedan aparecer mencionadas dentro de este.

También sostuvo que el numeral 6.4.3.2.8 no exige que la autorización del tercero esté dirigida directamente al asignatario del código corto y que, en modelos de operación en los que intervienen distintos actores, no resulta razonable exigir al Integrador Tecnológico una autorización directa de cada entidad que pueda ser mencionada dentro de las comunicaciones.

Con base en ello, afirmó que no se encuentra acreditada la configuración de esta causal, dado que, a su juicio, la autorización jurídicamente relevante es la de **CRM** y no la de **CLARO**, sociedad con la cual manifestó no tener vínculo jurídico asociado al código corto **87874**.

Respecto de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2, **ESTRATEC** sostuvo que el acto de inicio no contiene una motivación suficiente que permita establecer cuál sería el uso diferente dado al código corto **87874**.

Expuso que, aunque en los antecedentes del acto se hizo referencia al uso informado en la solicitud de asignación presentada en 2013, la **CRC** no explicó qué hechos, mensajes o tráfico evidenciarían un uso diferente de aquel para el cual fue asignado el recurso.

Asimismo, indicó que el acto de inicio desarrolló específicamente la posible configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.1, pero no expuso las circunstancias fácticas que sustentarían la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2.

Sobre este punto, también señaló que en el acto de inicio se hizo referencia a una obligación «a cargo de ELIBOM», pese a que la asignataria del código corto **87874** es **ESTRATEC**, circunstancia que, en su criterio, evidencia que el análisis no fue realizado de manera particular respecto de la presente actuación.

Con fundamento en estos argumentos, sostuvo que una eventual decisión de recuperación basada en la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 desconocería el debido proceso y el principio de congruencia, al fundamentarse en hechos que, según manifestó, no fueron expuestos en el acto de inicio ni puestos en su conocimiento para ejercer adecuadamente su derecho de defensa.

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

i. El Contrato de Mandato celebrado el 15 de enero de 2018 entre **MASIVIAN**, como mandante, y **ESTRATEC** y **ELIBOM**, como mandatarias.
ii. Las comunicaciones remitidas por **ESTRATEC** a **CRM** con ocasión de las quejas radicadas bajo los números 2026820946 y 2026820253.
iii. La respuesta suministrada por **CRM**, mediante la cual confirmó la legitimidad de los mensajes y de los enlaces incluidos en estos, junto con los guiones de Habeas Data utilizados en la campaña.
iv. La comunicación mediante la cual **ESTRATEC** requirió a **CRM** las autorizaciones expresas y por escrito de **CLARO**.
v. Los soportes relacionados con la deshabilitación del producto SMS de la cuenta «Interactivo CC_CLARO_DIG».
vi. La relación de las herramientas tecnológicas implementadas para prevenir fraudes mediante el envío de SMS y de los controles realizados para verificar su efectividad.
vii. Ejemplos de respuestas suministradas directamente por **ESTRATEC** a quejas presentadas por usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles.

Adicionalmente, **ESTRATEC** solicitó mantener bajo reserva y confidencialidad los documentos anexos, al considerar que contienen información comercial, societaria y contable sensible del grupo empresarial.

Con fundamento en lo anterior, **ESTRATEC** solicitó incorporar y valorar los elementos probatorios allegados; descartar la configuración de las causales previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 6.4.3.2.2 y 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 abstenerse de recuperar el código corto **87874**.

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[6], 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 competencia[7]; **(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[8]; **(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[9].

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[10] 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[11]. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre

---

[6] 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.

[7] 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.

[8] 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.

[9] 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.

[10] 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 6.1.8.1. 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.

[11] 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.

de 2025[12], 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 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, 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[13] 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 **87874**, asignado a **ESTRATEC**, a partir de los hechos puestos en conocimiento de esta Comisión y de la información recaudada durante la actuación previa adelantada por la **CRC**.

De acuerdo con lo señalado en el radicado de salida 2026533669 del 6 de octubre 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 **87874** se configuraron las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.1, 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 2016.

---

[12] Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC.

[13] 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 consecuencia, el análisis se efectuará de manera independiente respecto de cada una de las causales señaladas, teniendo en cuenta los hechos acreditados, los argumentos presentados por **ESTRATEC** y los elementos probatorios que obran en el expediente.

3.2.1. SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 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 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2 del artículo 6.1.1.6 de la sección 1 del capítulo 1 del título VI ibidem.

Para tal fin, es oportuno recordar que, como se expuso al iniciar la presente actuación, la obligación presuntamente incumplida en este caso es la consistente en no vender ni comercializar los recursos de identificación y tampoco cederlos o transferirlos hasta que no se tenga la autorización del Administrador de los Recursos de Identificación[14].

En el caso concreto, el código corto **87874** fue asignado a **ESTRATEC** mediante Resolución CRC 4218 de 2013, por lo que dicha sociedad es la titular de la autorización de uso y responsable del cumplimiento de las obligaciones regulatorias asociadas al recurso.

Durante las actuaciones previas, **ESTRATEC** informó que los mensajes objeto de análisis fueron remitidos por **CRM** y que la prestación del servicio se encontraba soportada en un contrato suscrito entre dicha sociedad y **MASIVIAN**. Esta circunstancia resulta relevante, pues la relación contractual vinculada a la prestación del servicio mediante el cual se utiliza el código corto **87874** fue celebrada por una persona jurídica distinta de la asignataria.

ESTRATEC sostuvo que ello no implica la venta, comercialización, cesión o transferencia del código corto **87874**, en la medida en que **ESTRATEC** y **MASIVIAN** hacen parte del mismo grupo empresarial y su intervención responde a la estructura operativa existente entre las sociedades que lo integran. Como soporte, aportó el Contrato de Mandato celebrado el 15 de enero de 2018 entre **MASIVIAN**, como mandante, y **ESTRATEC** y **ELIBOM**, como mandatarias.

Del contenido de dicho contrato y de las explicaciones suministradas por **ESTRATEC** se observa que **MASIVIAN** concentra actividades relacionadas con el desarrollo de software, la prestación de servicios a terceros y el apoyo administrativo a la operación. A ello se suma que **MASIVIAN** mantiene las relaciones contractuales con los clientes, provee la infraestructura tecnológica y registra contablemente los ingresos, costos y gastos de la operación, y que el contrato para la prestación del servicio a **CRM** fue celebrado directamente por **MASIVIAN**. Así mismo, **ESTRATEC** informó que **MASIVIAN** es titular del 100 % de su capital social.

Para determinar si se configura la causal, la CRC debe valorar conjuntamente las estipulaciones contractuales y la forma en que se ejecutaron, según las pruebas que obran en el expediente. Este análisis debe establecer si **ESTRATEC** permitió que otra sociedad ejerciera frente a terceros facultades sobre el código corto **87874** reservadas a la asignataria y si esa conducta constituye alguna de las operaciones prohibidas por la regulación.

Valorados conjuntamente estos elementos, se evidencia que **MASIVIAN**, pese a no ser la asignataria del código corto **87874**, contrata con terceros la prestación del servicio asociado a su utilización, mantiene la relación contractual con los clientes, provee la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio y concentra los aspectos económicos derivados de la operación. En consecuencia, su intervención excede una labor meramente instrumental o de apoyo y comporta el ejercicio de facto, frente a terceros, de funciones propias del asignatario.

En este sentido, debe precisarse que la configuración de la causal de recuperación no se fundamenta en la simple existencia de una relación contractual entre CRM y **MASIVIAN**, ni en el hecho de que ambas sociedades pertenezcan a un mismo grupo empresarial. Por el contrario, se sustenta en que **MASIVIAN**, sin ostentar la calidad de asignataria del código corto **87874**, celebra directamente los contratos con los clientes para la prestación del servicio de mensajería

[14] **6.1.1.6.2. Obligaciones generales para los asignatarios de los recursos de identificación.** (…) **6.1.1.6.2.3.** No vender ni comercializar los recursos de identificación. Tampoco cederlos ni transferirlos hasta que no se tenga la autorización del Administrador de los Recursos de Identificación. El recurso de identificación llamado código corto, regulado en el Capítulo 4 del Título VI de esta resolución, no puede ser objeto de venta, comercialización, cesión o transferencia.

asociado a dicho recurso, proporciona la infraestructura tecnológica necesaria para su utilización y concentra los ingresos y demás aspectos económicos derivados de la operación.

Estas circunstancias evidencian que **MASIVIAN** no se limita a prestar servicios de apoyo a **ESTRATEC**, sino que interviene directamente en la explotación comercial del servicio soportado en un recurso de identificación cuya asignación corresponde exclusivamente a esta última sociedad. Por consiguiente, la estructura contractual y operativa acreditada permite establecer que una sociedad distinta de la asignataria desarrolla frente a terceros, actividades de comercialización asociadas a la utilización del código corto **87874**, en contravención de las restricciones regulatorias aplicables a los recursos de identificación.

Ahora bien, **ESTRATEC** manifestó que hace parte del mismo grupo empresarial de **MASIVIAN** y que, en virtud de la unidad de propósito y dirección existente entre las sociedades que lo integran, la gestión contractual se encuentra centralizada en **MASIVIAN**. No obstante, sostuvo que continúa siendo la asignataria del código corto **87874**, figura como tal en el SIGRI y mantiene el control jurídico y regulatorio del recurso, en la medida en que atiende directamente los requerimientos relacionados con este, responde las quejas formuladas por los usuarios y ejerce controles de seguridad sobre el tráfico cursado mediante el código corto.

Frente a estos argumentos, es importante mencionar que el artículo 28 de la Ley 222 de 1995 establece lo siguiente:

> **ARTÍCULO 28. GRUPO EMPRESARIAL.** Habrá grupo empresarial cuando además del vínculo de subordinación, exista entre las entidades unidad de propósito y dirección.
>
> Se entenderá que existe unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidades persigan la consecución de un objetivo determinado por la matriz o controlante en virtud de la dirección que ejerce sobre el conjunto, sin perjuicio del desarrollo individual del objeto social o actividad de cada una de ellas.
>
> Corresponderá a la Superintendencia de Sociedades, o en su caso a la de Valores o Bancaria, determinar la existencia del grupo empresarial cuando exista discrepancia sobre los supuestos que lo originan. (SFT)

De la norma en cita es posible extraer que, sin perjuicio de la unidad de propósito y dirección entre las sociedades que conforman un grupo empresarial, cada una de ellas conserva el desarrollo individual de su objeto social.

Para dimensionar el alcance de lo anterior, así como el efecto de que **ESTRATEC**, como asignataria del código corto **87874**, pertenezca a un grupo empresarial, resulta pertinente acudir a los conceptos de la Superintendencia de Sociedades en los que se explica la individualidad que conservan las sociedades que conforman este tipo de estructuras empresariales:

> En dicha estructura empresarial, cada una de las entidades que la conforman conserva su individualidad y como tal su personalidad jurídica, lo que significa que la configuración de un grupo empresarial no da lugar al nacimiento de un nuevo ente autónomo e independiente.
>
> (…)
>
> De conformidad con los artículos 260 y 261 del Estatuto Mercantil, los sujetos vinculados en situación de control o grupo empresarial conservan su individualidad, es decir, mantienen sus atributos y obligaciones propias. Los supuestos de control establecidos en estas normas suponen una o varias personas controlantes y una o varias sociedades comerciales controladas, de tal manera que en los dos extremos de la relación de control se ubican sujetos con posibilidad de adquirir derechos y de contraer obligaciones en forma independiente.[15]

De esta manera, las relaciones societarias, contractuales u operativas existentes entre **ESTRATEC** y **MASIVIAN** no modifican el hecho de que el código corto **87874** fue asignado

[15] Superintendencia de Sociedades. Oficio 125-2831 de 22 de enero de 1999.

exclusivamente a **ESTRATEC**, ni permiten que otra sociedad del grupo ejerza frente a terceros las funciones derivadas de dicha asignación como si ostentara la calidad de asignataria.

Por otro lado, las explicaciones relacionadas con el Contrato de Mandato tampoco conducen a una conclusión diferente. Si bien constituye el instrumento mediante el cual **ESTRATEC** explica la distribución de funciones entre las sociedades del grupo, debe señalarse que dicho acuerdo no modifica la titularidad de los derechos ni la responsabilidad por el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la asignación del código corto. Este contrato corresponde a un acuerdo celebrado entre particulares que no sustituye la autorización previa que corresponde otorgar al Administrador de los Recursos de Identificación para efectos de la cesión o transferencia del recurso. En consecuencia, la existencia del mandato no desvirtúa el incumplimiento de las restricciones regulatorias aplicables a la utilización del recurso de identificación, conforme a las actividades efectivamente desarrolladas por **MASIVIAN** y acreditadas en el expediente.

Por tanto, la valoración conjunta de las pruebas permite establecer que **MASIVIAN** ejerció frente a CRM facultades sobre el código corto **87874** reservadas a **ESTRATEC** como asignataria. En esas condiciones, la CRC concluye que se produjo una transferencia de hecho del uso del recurso, prohibida por el numeral 6.1.1.6.2.3 del artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Frente al argumento de **ESTRATEC** según el cual en el acto de inicio se hizo referencia a una obligación «a cargo de ELIBOM», esta Comisión observa que dicha mención no alteró el objeto de la actuación ni limitó su derecho de defensa. En el inicio se identificaron el código corto **87874**, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.1, la obligación contenida en el numeral 6.1.1.6.2.3 y los hechos relacionados con la participación de **MASIVIAN**. Además, **ESTRATEC** presentó argumentos y documentos específicos para controvertir esta causal.

Por lo cual, no se evidencia que dicha referencia hubiera generado incertidumbre respecto del recurso, del sujeto asignatario o de los hechos analizados, ni que hubiera limitado materialmente las posibilidades de contradicción de **ESTRATEC**.

Teniendo en cuenta que la **CRC** no ha autorizado, de manera previa y expresa, de oficio o a solicitud de parte, la cesión o transferencia del código corto **87874**, y que un tercero distinto de la asignataria del código corto está utilizando dicho recurso para asumir obligaciones frente a **CRM**, pese a que, conforme a las condiciones establecidas en la resolución de asignación, solo **ESTRATEC** está facultada para utilizarlo, se concluye que en este caso se incumplió la obligación según la cual «Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte».

En consecuencia, se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.2.2. 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

Corresponde determinar si, en el caso bajo estudio, se configuró la causal prevista en el numeral 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».

Para efectos de este análisis, debe tenerse en cuenta que la conducta objeto de valoración consiste en determinar si el código corto fue utilizado para una finalidad distinta de aquella que sustentó su asignación, esto es, si el recurso de identificación fue empleado para la prestación de un servicio diferente al informado por el asignatario al solicitarlo.

En el presente caso, la **CRC** verificó que **ESTRATEC** solicitó la asignación del código corto **87874** mediante radicado 201371777 del 28 de mayo de 2013, bajo la modalidad «Gratuito para el usuario». En dicha solicitud describió su uso como «Servicio de notificaciones de entrega de paquetes y encomiendas» y señaló como justificación que sería destinado al «Servicio de SMS para notificaciones de entrega de paquetes y encomiendas para empresas del sector de encomiendas». Con fundamento en esta solicitud, la **CRC** asignó el recurso mediante Resolución CRC 4218 de 2013.

Así, el parámetro de comparación corresponde a la finalidad específica informada por **ESTRATEC** al solicitar la asignación del recurso, esto es, su utilización para notificaciones relacionadas con la entrega de paquetes y encomiendas.

Del contenido de los mensajes incorporados al expediente se evidencia que el código corto **87874** fue utilizado para comunicaciones relacionadas con ofertas comerciales asociadas a **CLARO**, mediante las cuales se ofrecían créditos y promociones para la adquisición de productos tecnológicos y se incorporaban enlaces que direccionaban a servicios de mensajería instantánea.

En consecuencia, el contraste se efectúa entre el uso para el cual fue asignado el recurso, notificaciones de entrega de paquetes y encomiendas, y el uso acreditado en el expediente, comunicaciones comerciales relacionadas con créditos, promociones y adquisición de productos tecnológicos, sin que resulte necesario establecer que estas últimas sean ilícitas, fraudulentas o se encuentren prohibidas. La causal se configura cuando el recurso es utilizado para una finalidad diferente de aquella que sustentó su asignación.

Por ello, el hecho de que los mensajes hubieran sido legítimamente generados por **CRM**, que las ofertas allí contenidas hubieran sido autorizadas dentro de la relación comercial correspondiente o que los enlaces incorporados en las comunicaciones no fueran fraudulentos no modifica la finalidad concreta para la cual fue utilizado el código corto. Para efectos de esta causal, lo relevante es el uso efectivo dado al recurso frente a la destinación que justificó su asignación.

Tampoco desvirtúa lo anterior el argumento según el cual **CRM**, como cliente, determina el contenido, los destinatarios y la oportunidad de envío de los mensajes. La obligación de utilizar el recurso conforme con la finalidad para la cual fue asignado recae sobre **ESTRATEC**, en su condición de asignataria, con independencia del esquema contractual, societario o tecnológico utilizado para la prestación del servicio.

En igual sentido, el hecho de que **ESTRATEC** opere bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS) o actúe como Integrador Tecnológico no amplía ni modifica las condiciones de asignación del código corto **87874**. La utilización de un determinado modelo tecnológico para la prestación del servicio no habilita al asignatario para destinar posteriormente el recurso a cualquier tipo de comunicación que sus clientes decidan cursar.

La valoración de esta causal debe efectuarse atendiendo las condiciones particulares bajo las cuales fue asignado cada recurso de identificación. En ese sentido, la semejanza entre los contenidos cursados a través de diferentes códigos cortos no implica que deban recibir la misma valoración regulatoria, pues corresponde contrastar, en cada caso, la finalidad de los mensajes con el uso específico para el cual fue asignado el recurso.

Bajo esta perspectiva, una comunicación comercial, promocional o relacionada con la adquisición de bienes o servicios podría ser compatible con un recurso cuya finalidad autorizada comprendiera ese tipo de comunicaciones, sin que ello signifique que resulte igualmente compatible con un código corto asignado específicamente para «notificaciones de entrega de paquetes y encomiendas».

En el presente asunto, el material probatorio evidencia que el código corto **87874**, asignado para notificaciones relacionadas con la entrega de paquetes y encomiendas, fue utilizado para el envío de comunicaciones comerciales asociadas a créditos, promociones y adquisición de productos tecnológicos.

Frente al argumento de **ESTRATEC** relacionado con la motivación del acto de inicio, esta Comisión observa que en dicha comunicación se identificó expresamente la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2, se hizo referencia a la finalidad informada en la solicitud de asignación del código corto **87874** y a los mensajes que dieron origen a la actuación.

Estos elementos permitían identificar el objeto del análisis y ejercer el derecho de contradicción, pues desde el inicio de la actuación fueron puestos en conocimiento de **ESTRATEC** los dos elementos necesarios para efectuar el contraste propio de esta causal: de una parte, el uso informado al solicitar la asignación del recurso y, de otra, el contenido de las comunicaciones que motivaron las quejas.

De hecho, **ESTRATEC** controvirtió expresamente la configuración de esta causal y presentó argumentos relacionados con la finalidad y utilización del código corto **87874**, así como con el

modelo tecnológico empleado para la prestación del servicio y la intervención de **CRM** en la generación de los mensajes.

Por tanto, no se evidencia que hubiera estado imposibilitada para conocer o controvertir los hechos y fundamentos objeto de análisis, ni que la presente decisión incorpore circunstancias distintas de aquellas que fueron puestas en su conocimiento al inicio de la actuación.

Así las cosas, del contraste entre la finalidad que sustentó la asignación del código corto **87874** y el uso acreditado en el expediente, esta Comisión considera configurada 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.

3.2.3. 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».

Su configuración exige verificar dos elementos: (i) que los mensajes hayan sido enviados en nombre de un tercero y (ii) que dicho tercero no haya 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 usuarios de servicios de telecomunicaciones, mediante las cuales se reportó la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) enviados desde el código corto **87874**, en los que se hacía referencia a **CLARO** y se ofrecían créditos, promociones y productos tecnológicos.

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.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, la **CRC** evidenció que el código corto **87874** fue asignado a **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 acreditar las autorizaciones correspondientes para su envío en nombre de terceros.

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 era necesario verificar la existencia de autorización expresa y por escrito del tercero en cuyo nombre se presentaban las comunicaciones.

Del material incorporado al expediente se evidencia que mediante el código corto **87874** se cursaron comunicaciones en las que se hacía referencia directa a **CLARO** y se presentaban créditos, promociones y ofertas comerciales vinculadas con dicha compañía.

Frente a esta causal, **ESTRATEC** manifestó que **CRM** fue quien determinó el contenido de los mensajes, seleccionó sus destinatarios y ordenó su envío, razón por la cual consideró que la autorización relevante para efectos de la causal sería aquella correspondiente a **CRM**, como generador del contenido y ordenante de las comunicaciones. Así mismo, sostuvo que la sola referencia a **CLARO** dentro de los mensajes no implicaba que estos hubieran sido remitidos en nombre de dicha compañía.

Al respecto, esta Comisión observa que los argumentos relacionados con el modelo operativo de **ESTRATEC** o con la intervención de **CRM** en la generación y ordenación de los mensajes 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 provee la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes y son sus clientes quienes construyen los contenidos, determinan los destinatarios y ordenan los envíos, dichas circunstancias no acreditan la autorización de **CLARO** para el envío de los mensajes o de su contenido.

El hecho de que, según **ESTRATEC**, los mensajes hayan sido generados y ordenados por **CRM** tampoco modifica esta conclusión. La causal no exige que el tercero en cuyo nombre se presenta la comunicación sea quien redacte, genere u ordene materialmente el mensaje, sino que exista autorización expresa y por escrito de dicho tercero para su envío o contenido.

En el presente caso, las referencias a **CLARO** no aparecen de manera meramente incidental dentro de las comunicaciones. Por el contrario, los mensajes presentan frente a sus destinatarios créditos, promociones y ofertas comerciales asociados directamente con dicha compañía. Por ello, la identificación del tercero en cuyo nombre se presenta la comunicación no puede establecerse únicamente a partir de quién generó materialmente el mensaje o dispuso su transmisión, sino atendiendo a la forma en que su contenido se proyecta frente al destinatario.

En este sentido, debe distinguirse entre la simple mención de una entidad dentro de una comunicación y la utilización de su identidad para presentar ante los destinatarios una determinada oferta comercial. En el caso objeto de análisis, la valoración efectuada por esta Comisión no se fundamenta exclusivamente en la inclusión de la denominación «CLARO» en los mensajes de texto, sino en que las comunicaciones presentan créditos, promociones y productos tecnológicos directamente asociados con dicha compañía. Así, la referencia a CLARO constituye un elemento central de la oferta comunicada y no una mención accesoria o independiente del propósito del mensaje. Bajo estas circunstancias, esta Comisión considera que las comunicaciones se presentan ante sus destinatarios en nombre de CLARO, con independencia de que CRM haya intervenido en su generación y transmisión.

En relación con este aspecto, **ESTRATEC** informó que, luego de conocer las quejas, requirió a **CRM** para que acreditara la autorización de **CLARO** para el envío del contenido cuestionado y que, posteriormente, con ocasión del inicio de la presente actuación administrativa, solicitó nuevamente las autorizaciones expresas y por escrito requeridas por la **CRC**. Mientras recibía dicha documentación, deshabilitó preventivamente el producto SMS asociado a la cuenta «Interactivo CC_CLARO_DIG».

No obstante, dentro del expediente no obra autorización expresa y por escrito emitida por **CLARO** para el envío de los mensajes analizados en su nombre o respecto de su contenido.

Frente a las respuestas suministradas por **CRM**, según las cuales los mensajes eran legítimos, los enlaces utilizados correspondían a canales oficiales y las ofertas comunicadas se encontraban aprobadas, tales manifestaciones tampoco acreditan la autorización exigida, pues provienen del cliente que generó u ordenó las comunicaciones y no del tercero en cuyo nombre estas se presentan.

De igual manera, el contrato celebrado entre **CRM** y **MASIVIAN** acredita la existencia de una relación contractual para la prestación de servicios tecnológicos y de mensajería, pero no constituye una autorización expresa y escrita de **CLARO** para que se envíen en su nombre los mensajes objeto de la presente actuación.

La exigencia de que la autorización sea expresa y conste por escrito se encuentra establecida directamente en la regulación. Por esta razón, no resulta procedente suplirla mediante inferencias derivadas de las relaciones comerciales existentes entre **CRM** y **CLARO**, de las manifestaciones formuladas por el cliente acerca de la legitimidad de los mensajes o de la existencia de contratos celebrados entre otros actores de la cadena.

Respecto del argumento según el cual exigir al asignatario la acreditación de autorizaciones de terceros con los que no mantiene una relación contractual constituye una carga de imposible cumplimiento, esta Comisión considera necesario precisar que la obligación regulatoria no se encuentra condicionada a la existencia de un vínculo contractual directo entre el asignatario y el tercero en cuyo nombre se envían las comunicaciones.

En efecto, corresponde al asignatario garantizar que el uso del recurso de identificación se ajuste a las condiciones establecidas en la regulación, para lo cual puede implementar los mecanismos contractuales, operativos y de verificación que considere pertinentes dentro de su modelo de

prestación del servicio. En consecuencia, la intervención de otros actores en la generación o transmisión de los mensajes no elimina la exigencia de que el tercero en cuyo nombre se presentan las comunicaciones haya autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido.

Tampoco desvirtúan esta conclusión las verificaciones efectuadas posteriormente por **ESTRATEC**, los requerimientos formulados a **CRM** o la deshabilitación preventiva del producto SMS asociado a la cuenta involucrada. Si bien tales actuaciones evidencian medidas de control adoptadas con posterioridad al conocimiento de las quejas, no demuestran que la autorización expresa y por escrito de **CLARO** existiera al momento en que se efectuaron los envíos.

Finalmente, para efectos de esta causal no resulta necesario determinar si los mensajes eran efectivamente fraudulentos, si los enlaces incorporados eran maliciosos o si se produjo una afectación patrimonial a los usuarios. El supuesto regulatorio objeto de análisis se configura cuando, a través de la numeración asignada, se envían mensajes en nombre de un tercero sin que se encuentre acreditada su autorización expresa y por escrito para el envío o su contenido.

En conclusión, del examen de la información y documentación allegada por **ESTRATEC** se desprende que la sociedad no acreditó contar con la autorización expresa y por escrito de **CLARO** para el envío de mensajes de texto en su nombre a través del código corto **87874**, requisito cuya acreditación fue solicitada expresamente por esta Comisión en el marco de la presente actuación administrativa.

En este sentido, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 corresponde a un supuesto de verificación objetiva. Por lo tanto, los argumentos expuestos por **ESTRATEC** relacionados con la intervención de **CRM** en la generación de los contenidos, su modelo operativo bajo un esquema SaaS, la legitimidad de las ofertas o la seguridad de los enlaces no desvirtúan ni excluyen las obligaciones regulatorias derivadas de su condición de asignataria del recurso de identificación.

Por lo anterior, con fundamento en la información y las pruebas allegadas en el marco de la presente actuación administrativa, esta Comisión considera que se encuentran acreditados los elementos necesarios para 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, en relación con el uso del código corto **87874** asignado a **ESTRATEC** y, por tanto, considera procedente la recuperación del recurso de identificación.

Por último, frente a la solicitud de reserva y confidencialidad de los documentos anexos presentada por **ESTRATEC**, esta Comisión precisa que la información aportada en el marco de la presente actuación administrativa será tratada de conformidad con las disposiciones legales aplicables en materia de reserva documental y protección de la información comercial y empresarial. En consecuencia, aquella información que se encuentre amparada por reserva legal recibirá el tratamiento correspondiente, sin perjuicio de su valoración dentro de la presente actuación administrativa y de las competencias legalmente atribuidas a las autoridades que deban conocer de ella.

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

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **87874**, **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 en las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

Adicionalmente, es importante recordar 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)**.

Por lo anterior, se remitirá copia de la presente decisión y del expediente de la actuación administrativa al **MinTIC**, 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 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 **87874** 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 **87874** 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.

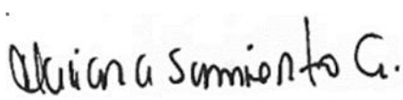
ARTÍCULO 2. COMUNICAR, una vez ejecutoriado el presente acto administrativo, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **87874** en sus redes.

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, el cual deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 18 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026825897
Trámite ID: 119134

Elaborado por: Andrea Del Pilar Olmos Torres
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra