

RESOLUCIÓN No. **7834** DE 2025

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7761 de 2025"*

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

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 7761 del 13 de mayo de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto **890181** que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **INFOBIP**, por haberse configurado las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 7761 de 2025 fue notificada personalmente a **INFOBIP** el 13 de mayo del mismo año. Dentro del término establecido para tal fin¹, la sociedad mencionada presentó recurso de reposición en contra del acto administrativo en comento, el cual fue radicado internamente bajo el número 2025811261 del 23 de mayo de 2025.

Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP** cumple con lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la Comisión procederá con su estudio, siguiendo para el efecto el mismo orden propuesto por la recurrente en su escrito.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

En su escrito del 23 de mayo de 2025, **INFOBIP** solicita a la CRC *"revocar la Resolución 7761 de fecha 13 de mayo de 2025 expedida por la CRC y mantener asignado a INFOBIP COLOMBIA SAS el código corto 890181."*

INFOBIP fundamenta su recurso en los siguientes cargos:

- (i) Falta de configuración de las causales invocadas.
- (ii) Autorización de la marca CLARO para el envío de mensajes de texto.
- (iii) Aplicación del principio de derecho: "Nadie está obligado a lo imposible".
- (iv) Inviolabilidad de la correspondencia y limitaciones constitucionales al control del contenido de mensajes.

Previo a que la CRC se pronuncie sobre los anteriores cargos, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si

¹ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 27 de mayo de 2025.

lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque². Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que *"(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)"*.

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, la CRC analizará los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente.

A continuación, se presentarán los argumentos con los cuales **INFOBIP** sustenta los cargos de su recurso, seguidos de las consideraciones de la CRC sobre cada uno de estos.

(i) DE LA FALTA DE CONFIGURACIÓN DE LAS CAUSALES INVOCADAS

INFOBIP solicita que se reponga la Resolución CRC 7761 de 2025 pues considera que se fundó en dos causales que no se encuentran configuradas.

a) Primera causal invocada "supuestamente incumplida"

En relación con 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, señala que el acto administrativo recurrido endilga a **INFOBIP** el hecho de no haber dado respuesta *"a la totalidad del requerimiento realizado"* pero no analiza los argumentos expuestos por **INFOBIP** ni la información que efectivamente sí fue entregada.

Señala que en la queja fundamento de la actuación se allegó una simple captura de pantalla frente a la cual **INFOBIP** ha manifestado que al no contener la fecha ni el número de celular al que supuestamente se envió el mensaje, resulta insuficiente para investigar la trazabilidad del mensaje.

Aduce **INFOBIP** que el acto administrativo atacado pretende recuperar el código corto **890181** fundamentando su decisión -principalmente en una captura de pantalla- *que "supuestamente demuestra"* un uso indebido del mencionado recurso numérico.

Adicionalmente señala que **INFOBIP** manifestó a la CRC que el cliente responsable del envío del mensaje era la empresa **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.** y que la CRC no vinculó a dicha empresa para que rindiera sus descargos, lo cual hubiera permitido establecer que **INFOBIP** no envió el mensaje.

También argumenta que la CRC no estudió ni analizó el documento enviado por **INFOBIP** denominado *"Descripción del proceso tecnológico, herramientas, funcionamiento de plataformas, política antispam y esquemas de ciberseguridad utilizados por INFOBIP COLOMBIA SAS en su operación relacionada con el uso del código corto 890181"*.

b) Inaplicabilidad de la segunda causal legal en que se fundó el presente acto administrativo

En relación con 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, señala que **INFOBIP** no es creador del contenido ni decide a quien enviar mensajes de texto, pues su actividad principal es prestar servicios de mensajería masiva de texto y envío de contenidos, entre otros, a través de sus plataformas tecnológicas, sin que tenga ninguna injerencia en el diseño del contenido ni mucho menos en la determinación de los números celulares de los destinatarios de estos mensajes.

Con base en lo anterior indica que **INFOBIP** no infringió la causal del numeral 6.4.3.2.8., dado que, ni técnica ni materialmente podían haber enviado el mensaje SMS de la queja que originó la presente actuación administrativa.

² López Blanco, Hernán F. "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano", Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. *"Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver."*

Adicionalmente, reitera que durante el desarrollo de la actuación suministró el nombre de la compañía **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.**, indicando que "posiblemente" había enviado el mensaje de texto, pero que la CRC no la vinculó a la actuación.

(ii) AUTORIZACIÓN DE LA MARCA CLARO PARA EL ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO

INFOBIP argumenta que en la certificación enviada por la empresa **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.**, allegada al expediente, dicha empresa informó que sí tenía autorización de la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL, titular de la marca "CLARO", para enviar mensajes de texto a su nombre. Sin embargo, en su opinión la CRC llegó a una conclusión "vaga" al indicar que la comunicación no acreditaba la existencia de la autorización, sin haber vinculado a la empresa **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.** para indagarle y exigirle la mencionada autorización.

• CONSIDERACIONES DE LA CRC

Acerca de lo expuesto en los dos cargos antes resumidos, es pertinente realizar las siguientes consideraciones en torno a la naturaleza de la actuación administrativa de recuperación de recursos de identificación.

En primer lugar, vale la pena señalar que el elemento definitivo que subyace a la esencia del concepto de derecho administrativo sancionador supone la imposición de una medida punitiva que, normalmente, al decir de la Corte Constitucional, se manifiesta en *"la instauración de la multa como sanción prototípica"*³. En este contexto, el procedimiento de recuperación de recursos de identificación, para el caso particular, de códigos cortos, no se enmarca en ninguna de las características o estructuras conceptuales que definen la naturaleza de la potestad sancionatoria del Estado.

Ciertamente, las actuaciones de derecho administrativo sancionatorio se constituyen como una de las manifestaciones del *ius puniendi*, es decir, son una expresión de la potestad del Estado cuya finalidad se circunscribe a reprimir, y por lo tanto disuadir, determinados comportamientos que por diversos motivos se consideran contrarios al ordenamiento jurídico⁴. En efecto, solamente se pueden considerar expresiones de derecho sancionador, en este caso de derecho administrativo sancionatorio, aquellas actuaciones administrativas que puedan resultar en la imposición de un castigo particular, es decir, de una medida estatal cuya finalidad se encuentra circunscrita a corregir, reprimir y disuadir el despliegue de conductas reprochables por el ordenamiento.

En casos como el que nos ocupa, las actuaciones de recuperación de recursos de identificación no tienen como finalidad intrínseca reprimir comportamientos contrarios a derecho. Las actuaciones administrativas para la recuperación de recursos de identificación –en este caso códigos cortos– se enmarcan en el ejercicio de la función de administrar los recursos de identificación, de conformidad con los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

En desarrollo de esta función, la CRC, como Administrador de los Recursos de Identificación, tiene el deber de verificar el uso eficiente de los recursos por parte de los asignatarios. En efecto, dado que los recursos de identificación son recursos finitos o escasos, con su regulación y administración se busca promover su aprovechamiento óptimo, en concordancia con el numeral 3 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y el numeral 6.1.1.2.5. del artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Es con este propósito que se adelantan las actuaciones de recuperación de recursos de identificación, por lo que de ninguna manera pueden ser consideradas como el ejercicio de una facultad sancionatoria, como equivocadamente parece entenderlo **INFOBIP**.

Así las cosas, dado que las actuaciones de recuperación de recursos de identificación no son actuaciones de derecho administrativo sancionatorio, el procedimiento aplicable no es el reglado en el Capítulo 3 del Título II del CPACA, en sus artículos 47 a 52 (correspondiente al procedimiento administrativo sancionatorio), sino el procedimiento que está contemplado en el Capítulo 1 del Título II del CPACA, en sus artículos 34 a 45, correspondiente al procedimiento administrativo común y principal. En efecto, cuando el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 refiere que la actuación de recuperación de recursos de identificación tendrá en cuenta lo dispuesto en el CPACA para las actuaciones administrativas, no se refiere a lo dispuesto para las actuaciones sancionatorias,

³ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

⁴ Corte Constitucional. Sentencias C-214 de 1994, C-406 de 2004, C-818 de 2005, C-762 de 2009, C-094 de 2021, entre otras.

sino a las normas que reglan el procedimiento común y principal, es decir, aquel establecido en los artículos 34 a 45 del CPACA.

Dado lo anterior, para efectos de la actuación de recuperación adelantada por la Comisión, que dio lugar a la Resolución CRC 7761 del 13 de mayo de 2025, la Comisión tuvo en cuenta las normas del procedimiento común y principal. Es por ello que, cuando la Comisión inició la actuación de recuperación, en aplicación del artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre el procedimiento de recuperación, se le comunicó a **INFOBIP** acerca del inicio del trámite con el fin de garantizar su derecho a la defensa y al debido proceso, tal como se abordó con detalle en las consideraciones del cargo anterior.

En este punto vale destacar que, si bien se otorgó un término de 15 días hábiles para que se pronunciara al respecto y aportara y solicitara las pruebas que pretenda hacer valer, ello no se hizo en aplicación al artículo 47 del CPACA, sino atendiendo lo dispuesto en el artículo 35 del CPACA que ordena que se debe “informar de la iniciación de la actuación para el ejercicio del derecho de defensa”, para lo cual la Comisión fijó el término de 15 días hábiles en cumplimiento de lo establecido en el inciso 3 del artículo 117 del Código General del Proceso según el cual *“a falta de término legal para un acto, el juez señalará el que estime necesario para su realización de acuerdo con la circunstancias”*.

De lo anterior, es claro que la Comisión aplicó las reglas procedimentales correspondientes para efectos de adelantar la actuación administrativa de recuperación contenidas en el artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 en relación con el procedimiento de recuperación en concordancia con lo establecido en el procedimiento administrativo común y principal previsto en los artículos 34 a 45 del CPACA.

En este contexto, tal y como se explicó antes, no es posible afirmar que la recuperación de un código corto en virtud de la configuración de las causales dispuestas en la regulación se pueda calificar como una sanción. Por lo tanto, tampoco es posible afirmar que la decisión de recuperación, en tanto no es una expresión de derecho sancionador, se rija por los principios especiales⁵ que caracterizan las actuaciones de esa naturaleza.

En definitiva, las actuaciones administrativas de recuperación de recursos de identificación se enmarcan únicamente en la facultad de administración de estos recursos a cargo de la CRC y no se corresponden con las características esenciales, ya explicadas ampliamente, que definen el derecho sancionador.

Precisado lo anterior, es importante aclarar que, dado el alcance y finalidad del procedimiento de recuperación de códigos cortos, lo que hace la CRC en este tipo de actuaciones es aplicar una consecuencia jurídica establecida en la regulación general, esta es, la recuperación de dicho recurso de identificación, previa verificación de la concurrencia de unos supuestos de hecho igualmente consagrados en dicha regulación, a saber, las causales de recuperación.

En ese sentido, tampoco le asiste razón a **INFOBIP** cuando afirma que la decisión de la CRC de recuperar el código corto **890181** se basó en un supuesto de hecho no comprobado. Como se expuso en las consideraciones del acto administrativo impugnado, la CRC constató, a partir de las pruebas que obran en el expediente, que **INFOBIP** incurrió en las causales de recuperación consagradas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con lo anterior, la consecuencia jurídica aplicada por la CRC en la decisión recurrida sí se basó en un hecho comprobado y, por lo tanto, tal decisión no es ni desproporcional ni ilegal.

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 y la supuesta autorización de la marca CLARO para el envío de mensajes de texto

⁵ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001. *“Así, a los principios de configuración del sistema sancionador como los de legalidad (toda sanción debe tener fundamento en la ley), tipicidad (exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras) y de prescripción (los particulares no pueden quedar sujetos de manera indefinida a la puesta en marcha de los instrumentos sancionatorios), se suman los propios de aplicación del sistema sancionador, como los de culpabilidad o responsabilidad según el caso –régimen disciplinario o régimen de sanciones administrativas no disciplinarias– (juicio personal de reprochabilidad dirigido al autor de un delito o falta, de proporcionalidad o el denominado non bis in ídem.”*

En el acto administrativo objeto de recurso se indicó que la obligación presuntamente incumplida en este caso consiste en no facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.

En la Resolución CRC 7761 de 2025, esta Entidad acreditó de manera amplia que los correos electrónicos mediante los cuales se remitieron las comunicaciones radicadas con el número 2025504969 del 14 de febrero de 2025 —a través de las cuales se realizó el traslado de la queja radicada con el número 2025802760 del 11 de febrero de 2025 y se requirió información a la sociedad asignataria— fueron efectivamente enviados. Así mismo, se constató que, en ambos correos electrónicos, enviados el 17 de febrero de 2025 a, entre otras, la cuenta legal_latam@infobip.com⁶, se adjuntó la mencionada queja.

También se concluyó que, no obstante, la recepción del requerimiento junto con la queja remitida como anexo, **INFOBIP** no dio respuesta completa al requerimiento realizado por esta Comisión dentro del término otorgado. Tan es así, que solo reposa en el expediente la respuesta parcial radicada en la CRC con el número 2025803913 de 24 de febrero de 2025.

Así se concluyó, y ahora se reitera, que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que *"los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos"*; y, en consecuencia, se encuentra configurada la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con lo expuesto, no es de recibo el argumento de **INFOBIP** según el cual en el acto administrativo objeto de recurso no se analizaron sus argumentos ni la información que efectivamente fue entregada, pues es claro que el requerimiento realizado por la CRC fue atendido por **INFOBIP** de manera parcial, excusándose la sociedad asignataria en que supuestamente no había recibido la *"queja original"*, argumento que fue ampliamente analizado en la resolución objeto del recurso, en la cual se acreditó el envío y recepción del requerimiento junto con la queja anexa.

Adicionalmente, como se indicó en la Resolución CRC 7761 de 2025, no puede pasarse por alto que el mismo **INFOBIP**, en su respuesta al inicio de esta actuación administrativa, reconoció que sí recibió la comunicación 2025802760 de 11 de febrero de 2025, pues manifestó que *"el reclamo presentado por la quejosa -a partir del cual se inició la presente actuación administrativa- solamente se envió una "captura de pantalla" donde no es posible ver la fecha completa de envío del mensaje SMS y existe ausencia respecto del año (...) tampoco es posible ver el número celular que supuestamente recibió el mensaje de texto SMS"*. (sic)

Tampoco es de recibo el argumento de **INFOBIP**, según el cual, el acto administrativo atacado pretende recuperar el código corto **890181** fundamentando su decisión -principalmente en una captura de pantalla- que *"supuestamente demuestra"* un uso indebido del mencionado recurso numérico, pues como se ha indicado la decisión adoptada por la CRC en la Resolución 7761 de 2025 se fundamentó en las causales de recuperación consagradas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Como se ha indicado, el análisis de la causal consagrada en el numeral 6.4.3.2.1. consistió en corroborar el posible incumplimiento de la obligación que establece que *"los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos"* (SFT), con ocasión del actuar del asignatario frente al requerimiento realizado por la CRC y, por ende, la valoración probatoria de la causal se circunscribe a esta situación.

Lo determinante de cara a esta causal de recuperación era establecer si **INFOBIP** recibió el requerimiento realizado por esta Comisión y si facilitó la información de manera veraz, completa y oportuna que le fue solicitada.

Por tanto, bajo este contexto, resulta improcedente la vinculación de **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.** a la presente actuación, pues establecer que **INFOBIP** no envió el mensaje objeto de la

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

queja es un aspecto irrelevante para el análisis de la causal consagrada en el numeral 6.4.3.2.1. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya que como se observa no es una situación discutida ni relacionada con la obligación general objeto de análisis.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que, en todo caso, la verificación de la configuración de las causales de recuperación de los códigos cortos debe realizarse respecto del asignatario del recurso, sin que resulte procedente la vinculación de terceros en la actuación de recuperación, con el propósito de justificar o sustentar el cumplimiento de las obligaciones que, precisamente, recaen de forma directa y exclusiva sobre el asignatario.

Es importante enfatizar que el asignatario de un recurso de identificación es el único responsable del cumplimiento de las obligaciones derivadas de tal calidad, por lo cual, no pueden ser delegadas, compartidas ni condicionadas a la actuación de terceros.

El asignatario debe asumir una posición activa, cumplir sus obligaciones generales, para garantizar que el recurso se utiliza conforme a los criterios de uso eficiente y que no se genera un incumplimiento que configure una causal de recuperación. Por tanto, en ningún caso procedería la vinculación de terceros para explicar o sustentar el cumplimiento de obligaciones a cargo del asignatario.

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

Como se expuso en las consideraciones del acto administrativo impugnado, la CRC constató, a partir de las pruebas que obran en el expediente, la configuración de la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues no acreditó que **COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL S.A. (CLARO)**, como supuesto remitente de los mensajes objeto de la queja, haya autorizado previamente y por escrito a **INFOBIP**, como asignataria del código corto, o a la sociedad CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., como supuesta cliente de aquel, para el envío de mensajes de texto a su nombre a través del código corto **890181**.

Al respecto, en las consideraciones de la resolución recurrida se expuso:

*"En efecto, en la respuesta al inicio de la presente actuación administrativa la asignataria señala que "INFOBIP realizó una indagación preliminar de los clientes que envían mensajes SMS a través del código corto antes referido y encontró que, el único cliente de nuestra empresa que actualmente está remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890181 es la sociedad CONTACTO SOLUTIONS SAS". Así mismo, señala que CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. tiene un contrato con **CLARO**.*

*No obstante, **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** no aporta documento alguno que acredite que **CLARO** le haya autorizado, como asignatario del código corto, o a su cliente CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., el envío de mensajes a su nombre y el contenido de los mensajes analizados en esta actuación administrativa.*

*En las pruebas aportadas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** se observa una comunicación emanada de CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., en la que manifiesta:*

*"CONTACTO SOLUTIONS SAS
NIT. 900.097.543-9*

CERTIFICA QUE:

Desde hace varios años tiene contratado con la empresa INFOBIP COLOMBIA SAS NIT.900.438.922-1, los servicios de envío de mensajería de texto "SMS" por medio de los cuales se envían contenidos autorizados por su titular a través de los códigos cortos 890181 y 890803.

Está autorizado por la empresa COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A para enviar mensajes en nombre de la marca CLARO a través de los códigos cortos 890181 y 890803 asignado a la empresa INFOBIP COLOMBIA SAS anteriormente identificada".

*Del contenido de la citada comunicación no es posible concluir sin asomo de duda que **CLARO** autorizó expresamente el envío y el contenido de mensajes a su nombre*

*desde el código corto **890181** y, particularmente, el envío y el contenido de los mensajes que dieron origen a la presente actuación de recuperación”.*

En este orden de ideas, no es de recibo el argumento de **INFOBIP**, acorde con el cual la CRC debía vincular a la presente actuación a la sociedad **CONTACTO SOLUTIONS S.A.S.**, para que acreditara y explicara lo concerniente a la autorización que, en su opinión, le otorgó **CLARO** para el envío de mensajes.

Como se ha indicado, de acuerdo con la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 para el envío, a través de códigos cortos, de mensajes a nombre de terceros, se requiere autorización expresa y por escrito.

Tratándose así del uso del código corto asignado a **INFOBIP**, corresponde a esta sociedad en su condición de asignataria y de acuerdo con las obligaciones que de tal calidad se derivan, acreditar que cuenta con la autorización expresa y por escrito de la persona a nombre de la cual se envían mensajes, en este caso **CLARO**, para su envío y contenido.

Por tanto, no puede pretender la asignataria que esta Comisión corrija el incumplimiento de las obligaciones a su cargo, vinculando a sus clientes a la presente actuación, con el propósito de obtener y allegar al expediente la autorización expresa y por escrito con que debe contar la mencionada sociedad para el envío de mensajes a nombre de **CLARO**.

Se reitera que las pruebas aportadas por **INFOBIP** no contienen una autorización expresa de **CLARO** para el envío de mensajes a su nombre desde el código corto **890181**. Adicionalmente, revisadas las alegaciones expuestas en el recurso y las pruebas aportadas con este, se observa que no obra ninguna que desvirtúe la conclusión que llevó a la CRC a recuperar el código corto ni que acredite que **INFOBIP** o sus clientes sí contaban con autorización de **CLARO** para remitir mensajes de texto a través del código corto **890181**.

Pasando a otro punto de discusión, también se desestima el argumento de **INFOBIP**, según el cual la CRC no estudio ni analizó el documento denominado “*Descripción del proceso tecnológico, herramientas, funcionamiento de plataformas, política antispam y esquemas de ciberseguridad utilizados por INFOBIP COLOMBIA SAS en su operación relacionada con el uso del código corto 890181*”, pues en la Resolución 7761 de 2025 se indicó:

"Por otro lado, respecto de lo argumentado por el asignatario acerca del despliegue de acciones para la prevención de fraudes, es necesario aclarar que la adopción de dichas acciones debe darse en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin embargo, su cumplimiento no exonera al asignatario de la recuperación del recurso de identificación cuando la CRC constate el incumplimiento de una de las obligaciones a su cargo, o la configuración de una de las causales de recuperación.

*La CRC no desconoce las herramientas tecnológicas y procedimientos utilizados por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** para el envío de mensajes de texto. Sin embargo, esa información no demuestra que se cuenta con la autorización escrita y expresa de **CLARO** para el envío y el contenido de los mensajes allegados con la comunicación radicada con el número 2025802760 de 11 de febrero de 2025, que originó esta actuación”.*

En virtud de todo lo expuesto, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

(iii) APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE DERECHO: “NADIE ESTÁ OBLIGADO A LO IMPOSIBLE”

En este apartado argumenta **INFOBIP** que en la actuación administrativa se debe aplicar el principio acorde con el cual “*nadie está obligado a lo imposible*” y que, si bien el asignatario del código corto está obligado a garantizar el cumplimiento de todas las obligaciones generales y a evitar incurrir en causales de recuperación, esas obligaciones deben entenderse en el marco de la razonabilidad, la posibilidad material y los límites propios del control que el asignatario puede ejercer.

Reitera que la decisión de la CRC se basa en una captura de pantalla sin fecha, sin número de celular y sin trazabilidad técnica, por lo cual, en su opinión esta Comisión al pretender que el

asignatario se pronuncie sobre hechos que no están plenamente acreditados le impone una carga imposible de cumplir.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

En relación con las pruebas tenidas en cuenta y los análisis efectuados para concluir la configuración de las causales de recuperación consagradas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, nos remitimos a los apartados correspondientes de este acto administrativo en los cuales estos han sido ampliamente expuestos.

Adicionalmente, en relación con las capturas de pantalla y su calidad probatoria se considera pertinente reiterar que el artículo 247 del Código General del Proceso dispone:

"(...) Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados, o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud.

La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos (...)".

De acuerdo con la norma transcrita, se advierte que la impresión de una captura de pantalla de un mensaje de texto no anula su calidad probatoria, sino que ocasiona que su valoración se realice conforme a las reglas generales sobre los documentos.

Por tanto, teniendo en cuenta que en la actuación administrativa no se tachó de falso y, menos aún, se acreditó una supuesta falsedad de las capturas de pantalla allegadas por el usuario de servicios de comunicaciones móviles con el radicado 2025802760 de 11 de febrero de 2025, estas se encuentran incorporados como pruebas y deben ser valoradas de conformidad con las reglas generales de los documentos.

Precisado lo anterior, se advierte que el hecho de no contar con la fecha completa y el número telefónico al cual fueron remitidos los mensajes objeto de análisis no constituye una limitante para adelantar la actuación administrativa ni impide que el asignatario pueda realizar verificaciones en sus sistemas o plataformas de envíos de mensajes con el propósito de identificar el cliente que envió el mensaje y menos aún, para acreditar que cuenta con la autorización previa y por escrito de la persona a nombre de la cual se envían los mensajes, en este caso **CLARO**.

En efecto, en la respuesta al inicio de la presente actuación administrativa la asignataria señala que *"INFOBIP realizó una indagación preliminar de los clientes que envían mensajes SMS a través del código corto antes referido y encontró que, el único cliente de nuestra empresa que actualmente está remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890181 es la sociedad CONTACTO SOLUTIONS SAS"*. Así mismo, señala que CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. tiene un contrato con **CLARO**.

Es decir, la asignataria ha puesto de presente que, a pesar de las dificultades alegadas, pudo realizar una indagación, en la cual constató que su cliente CONTACTO SOLUTIONS S.A.S. envía mensajes a través del código corto 890181 y que tiene un contrato con **CLARO**. Al ser esto así, resulta incomprensible para esta Comisión, la razón por la cual es imposible para la sociedad asignataria cumplir con las obligaciones contenidas en la regulación, en el sentido de dar respuesta a los requerimientos realizados por la CRC y aportar un documento que acredite que **CLARO** le autorizo a ella, o a su cliente CONTACTO SOLUTIONS S.A.S., el envío de mensajes a su nombre y el contenido de los mensajes analizados en esta actuación administrativa.

Los señalamientos de **INFOBIP** sobre la supuesta imposibilidad para dar cumplimiento a sus obligaciones se quedan en meros señalamientos pues no aporta una fundamentación clara ni detallada y menos aún, material probatorio que sirvan de fundamento a sus afirmaciones.

De acuerdo con lo expuesto, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

(iv) INVIOABILIDAD DE LA CORRESPONDENCIA Y LIMITACIONES CONSTITUCIONALES AL CONTROL DEL CONTENIDO DE MENSAJES

INFOBIP señala que con fundamento en el principio constitucional de inviolabilidad de correspondencia establecido en el artículo 15 de la Constitución Política no está facultado ni técnica ni legalmente para acceder a los contenidos que viajan por sus plataformas a menos que medie

orden de autoridad judicial y que entender lo contrario le impone a la sociedad asignataria una carga contraria a la constitución y la jurisprudencia de la Corte Constitucional. Reitera que su rol es de integrador y que, por tanto, no es ni emisor ni autor de contenido y que por ende no puede responder de manera ilimitada por el contenido y los mensajes enviados por sus clientes.

- **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Ante la manifestación de la presunta vulneración el artículo 15 de la Constitución Nacional que señala que las comunicaciones son inviolables, resulta necesario aclarar que en ningún momento la CRC exige a la sociedad asignataria validar el contenido del mensaje que se envía a través del código corto, las exigencias que se hacen están orientadas al cumplimiento de sus obligaciones, según lo establece la regulación de carácter general prevista para el efecto.

INFOBIP precisa que como no genera el contenido de los mensajes de texto, sino que su rol se limita a brindar acceso a su plataforma para el envío de estos, el incumplimiento no tiene por origen una actuación suya y no es posible la configuración de las causales de recuperación. Frente a este argumento, sea lo primero destacar que, dicha compañía reconoce que sí obra una situación contraria a la regulación general y lo único que pretende discutir es quien sería el responsable.

Sobre el particular, es de reiterar lo indicado en la Resolución CRC 7761 de 2025, en tanto el asignatario de los códigos cortos –Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o Integrador Tecnológico según corresponda– está obligado a garantizar el cumplimiento de las obligaciones generales a su cargo y los criterios de uso eficiente de ese recurso de identificación, así como evitar estar inmerso en las causales de recuperación. De esta manera, una vez el integrador tecnológico o PCA es asignatario de códigos cortos asume una serie de obligaciones respecto de ese recurso de identificación, cuyo incumplimiento dará lugar a la recuperación del respectivo recurso.

Debe recordarse que los PCA son los agentes responsables de la generación, producción y/o consolidación de los contenidos y aplicaciones que cursan a través de las redes, y los Integradores Tecnológicos, los responsables de la provisión de infraestructura de conexión y de soporte entre los PRST y los PCA sin conexión directa con los PRST. Sin embargo, todos los asignatarios de códigos cortos deben propender por su uso eficiente, así como cumplir las obligaciones dispuestas para el efecto en la regulación vigente⁷.

De este modo, corresponde a la asignataria garantizar, entre otras, que a través de los códigos cortos no se envíen mensajes de terceros sin contar con la autorización expresa y escrita correspondiente.

A partir de lo anterior, no son de recibo las manifestaciones de la asignataria cuando señala que no es responsable por el uso del código corto, en la medida en que no es partícipe de la redacción ni el contenido de los mensajes de texto enviados a través del código corto **890181**.

No debe perderse de vista que los códigos cortos no son propiedad del asignatario, sino que son un recurso público y escaso, y como tal, su uso se sujeta a la regulación de carácter general expedida para el efecto. Esa regulación establece que al solicitante se le autoriza su uso bajo la observancia de unas condiciones específicas.

En este sentido, **INFOBIP** como asignatario de recursos de identificación, además de proveer la plataforma para el envío de mensajes de texto, está obligada a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la asignación del recurso de identificación.

Así las cosas, no le asiste razón a la recurrente al señalar que, por el hecho de no participar en la generación del contenido de los mensajes de texto que se envíen por medio del código corto **890181**, se traslada a su cliente la responsabilidad de dar el uso debido a dichos recursos.

Por todo lo anterior, y dado que no se ha allegado prueba que refute y deje sin efectos las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.1 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión ratificará íntegramente lo dispuesto en la Resolución CRC 7761 de 2025.

En virtud de lo expuesto,

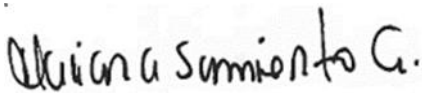
⁷ Entre otras, la Resolución CRC 5050 de 2016.

RESUELVE

- ARTÍCULO 1.** Admitir el recurso de reposición presentado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7761 de 2025.
- ARTÍCULO 2.** Negar las peticiones formuladas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 7761 de 2025, por las razones expuestas en la parte considerativa del presente acto administrativo.
- ARTÍCULO 3.** Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., al primer día del mes de julio de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025811261
Trámite ID: 3343
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente