

RESOLUCIÓN No. **7894** DE 2025

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **INTICO COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7814 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 7814 del 16 de junio de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **87114**, el cual había sido asignado a **INTICO COLOMBIA S.A.S.**¹, (en adelante, **INTICO**), por haberse configurado 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.

La Resolución CRC 7814 de 2025 fue notificada personalmente a **INTICO** el 17 de junio de 2025. Dentro del término establecido², **INTICO** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado internamente bajo el número 2025814250 del 27 de junio de 2025. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **INTICO** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **INTICO** en su recurso, 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 lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque³. 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 (...)".*

¹ Resolución CRC 6634 de 2022

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 3 de julio de 2025.

³ 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."*

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo tanto, a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **INTICO** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

INTICO solicitó que fuera revocada en su totalidad la Resolución CRC 7814 de 2025 y que en su lugar la misma fuera archivada debido a que no se había configurado “de manera suficiente” la causal de recuperación invocada. Asimismo, indicó que en caso de que se mantuviera la decisión, se le otorgara un plazo razonable para la migración de servicios y para la notificación a sus clientes en aras de proteger los derechos de los usuarios finales. Todo lo anterior fundamentado en los siguientes argumentos:

(i) Violación al debido proceso y al principio de proporcionalidad

INTICO argumentó que la decisión de recuperar el código corto estaba basada en una interpretación restrictiva y desproporcionada de la obligación de contar con autorización expresa, sin haber valorado adecuadamente las pruebas aportadas por esta sociedad. También resaltó que el mensaje que inició la actuación administrativa no identificaba de forma directa al tercero presuntamente afectado.

Consideraciones de la CRC

La causal de recuperación de códigos cortos del numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece lo siguiente:

"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 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

(...)

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".

Teniendo presente lo establecido en la anterior causal de recuperación, es claro que, para no incurrir en la misma, por medio del código corto asignado solo pueden enviar mensajes de texto en nombre de terceros, siempre y cuando cuenten con una autorización expresa y por escrito de ese tercero. Así las cosas, una vez iniciada la actuación administrativa por presuntamente haber incurrido en esta causal, lo único que debe demostrar el asignatario del código corto, es que cuenta con la autorización expresa y por escrito por medio de la cual, el tercero en nombre de quien se envió el mensaje de texto autorizó el envío a través del respectivo código corto.

En ese sentido y contrario a lo argumentado por **INTICO**, esta Comisión decidió recuperar el código corto **87114**, de acuerdo con el material probatorio allegado por **INTICO**, precisamente porque por medio del radicado No. 2025807676 esta sociedad reconoció no contar con una autorización expresa por parte del tercero remitente del mensaje de texto.

Imagen No. 1

3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje objeto de la queja que se anexa.

R: A pesar de nuestros esfuerzos y la colaboración de Airtime, lamentamos informar que la Autorización expresa aún no ha sido obtenida. Tan pronto como la recibamos, será enviada de inmediato, ya sea por este hilo de comunicación o en nuestra próxima comunicación.

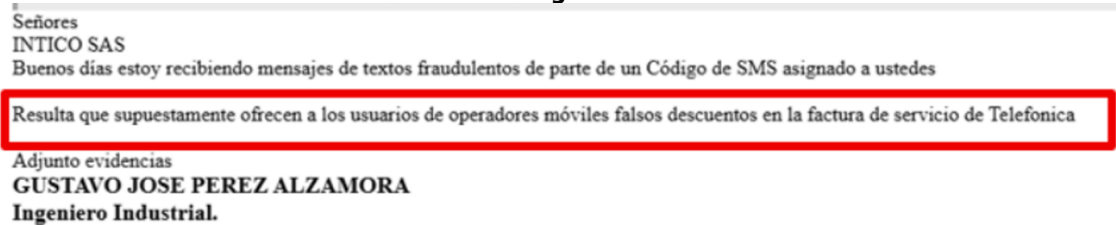
Fuente: Expediente⁴

⁴ Rad. 2025807676

Al respecto, es pertinente aclarar que, a la fecha esta Comisión no ha recibido la respectiva autorización. Los únicos documentos allegados por **INTICO**, son una serie de documentos relacionados con el procedimiento para exclusión y bloqueo de números, y un informe técnico relacionado con la gestión de exclusión de números y prevención de fraude en campañas de mensajería, sin embargo, estos documentos únicamente demuestran algunas medidas tomadas por **INTICO** en su rol de asignatario de códigos cortos.

Ahora bien, y a pesar de que en el mensaje de texto que dio origen a la actuación administrativa para recuperar el código corto **87114**, no está determinada expresamente la razón social o la marca de la empresa en nombre de quien se envió el mensaje, la información contenida en el mismo permite que sea determinable. Esto debido a que el contenido del mensaje de texto da a entender que el remitente es una empresa de telefonía móvil⁵, tanto así que el receptor de este mensaje pensó que el mismo había sido enviado por la sociedad **COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P.**, que opera bajo la marca **TELEFÓNICA**.

Imagen No. 2



Fuente: Expediente⁶

En línea con lo anterior, es importante resaltar que por medio del radicado No. 2025807676 **INTICO** allegó el listado de sus clientes que remiten mensajes de texto por medio del código corto **87114** y dentro de ese listado, no había ninguna empresa que se dedique a la prestación de servicios de móviles de telecomunicaciones.

En conclusión, es claro que esta Comisión no desconoció el material probatorio entregado por **INTICO**, al contrario, fue con base en la información allegada por la sociedad asignataria que decidió proceder con la recuperación del código corto **87114**, debido a que no quedó demostrado que efectivamente **INTICO** hubiera sido autorizado para realizar el envío de mensajes de texto a nombre de una empresa de servicios de telefonía móvil desde el código corto **87114**.

Por último, es pertinente resaltar que esta Comisión en ningún momento ha desconocido el derecho al debido proceso, al contrario, y como consta en el expediente, el proceso de recuperación del código corto **87114** se ha adelantado de acuerdo con lo establecido en la Ley y en la Regulación, y además **INTICO** ha podido ejercer su correspondiente derecho de defensa.

(ii) Desconocimiento del principio de confianza legítima

En su recurso, **INTICO** manifestó que ha actuado de buena fe y que además ha implementado mecanismos de control, monitoreo y respuesta ante incidentes de acuerdo con lo establecido en la regulación. Por lo tanto, la recuperación del código corto **87114** vulnera la confianza legítima depositada en la administración.

Consideraciones de la CRC

El Consejo de Estado, ha indicado que el principio de confianza legítima consiste en la “*expectativa genuina que alberga el particular, de que las reglas establecidas por el Estado para el ejercicio de una actividad o el reconocimiento de un derecho no sean variadas súbitamente. De acuerdo con ello, este principio se ve defraudado cuando la autoridad produce un cambio abrupto en sus comportamientos y decisiones, cambio que resquebraja la esperanza legítima que el administrado se ha fijado*”⁷.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que las causales de recuperación de códigos cortos son objetivas y, por lo tanto, la Comisión tiene la obligación de realizar un análisis

⁵ El contenido del mensaje de texto es el siguiente: “Solo por hoy APROVECHA 50% de DCTO en tu Factura Línea 8897 Precio Final 52.187 COP (...)”(SIC).
⁶ Rad. 2025806382
⁷ Consejo de Estado, Sección Quinta - Descongestión, Radicado No.25000-23-24-000-2009-00348-01

objetivo de los hechos y de la causal objeto de estudio para poder determinar si procede o no la recuperación del código corto. En ese sentido, la Comisión incumpliría el principio de confianza legítima si tomara una decisión que debe ser objetiva, a partir de aspectos subjetivos (como lo pretende **INTICO**), lo cual no ocurre en el caso bajo estudio. Por lo tanto, este argumento presentado por **INTICO** no tiene ningún tipo de sustento fáctico ni jurídico y no está llamado a prosperar.

(iii) Ausencia de dolo o culpa grave e inexistencia de daño comprobado

INTICO argumentó que, durante el proceso no se demostró que hubiera actuado de forma negligente o dolosa, y que por el contrario sí se demostró que el mensaje de texto había sido enviado por un tercero (su cliente), por esto, **INTICO** había activado sus protocolos de forma inmediata. Adicionalmente resaltó que no se acreditó una afectación real al usuario o un perjuicio derivado del mensaje, aspectos que deberían ser tenidos en cuenta para valorar la procedencia de la medida sancionatoria.

Consideraciones de la CRC

En relación con estos argumentos, resulta necesario aclarar que el proceso que la **CRC** adelanta para recuperar códigos cortos no es un proceso sancionatorio, no requiere un análisis de responsabilidad y la recuperación de un código corto no es una sanción.

Al respecto, es importante tener presente que los procesos sancionatorios se constituyen como una de las manifestaciones del *ius puniendi*, es decir, son una expresión de la potestad del Estado cuya finalidad es reprimir, y por lo tanto disuadir, determinados comportamientos que por diversos motivos se consideran contrarios al ordenamiento jurídico⁸. Solo 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. De acuerdo con lo establecido por la Corte Constitucional, este castigo por lo general consiste en una multa,⁹ la cual claramente tiene un componente pecuniario. Contrario a lo anterior, las actuaciones de recuperación de recursos de identificación (entre ellos los códigos cortos) no buscan reprimir comportamientos contrarios a derecho y, por lo tanto, no buscan impartir sanciones o imponer multas.

Las actuaciones de recuperación de recursos de identificación hacen parte de las funciones de la **CRC** pues es la entidad encargada de administrarlos. Esta administración es necesaria debido a que son recursos escasos cuya utilización está regulada, y porque además una vez son recuperados, podrán ser asignados a otro asignatario para su uso. Por lo tanto, la finalidad del proceso adelantado por la **CRC** encaminado a recuperar los recursos de identificación es propender por el uso óptimo y eficiente de los mismos, y verificar que estos sean utilizados por su asignatario de acuerdo con lo estipulado en la regulación. Ahora bien, si dentro de esa verificación se logra evidenciar que los mismos no están siendo utilizados de la forma en la que establece la regulación, se procederá únicamente con su recuperación, situación que no puede ser considerada como una sanción.

Sumado a esto y precisamente debido a que el proceso adelantado por la **CRC** para la recuperación de códigos cortos no es un proceso sancionatorio, no hay cabida a que la **CRC** al momento de analizar si aplica o no una causal de recuperación, deba realizar un análisis de responsabilidad y tenga que verificar si el comportamiento del asignatario fue culposos o doloso, tampoco deberá realizar un análisis de diligencia.

En el mismo sentido, la verificación de la configuración de las causales de recuperación de los códigos cortos se realiza respecto del asignatario del recurso, pues es este precisamente por ser el asignatario, el llamado a cumplir con la regulación. Las obligaciones de los asignatarios de códigos cortos no pueden ser delegadas, compartidas ni condicionadas a la actuación de terceros.

En conclusión, los argumentos expuestos por **INTICO** no están llamados a prosperar.

(iv) Inconsistencia en el tratamiento de casos similares por parte de la CRC

⁸ 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.

⁹ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

INTICO argumentó que por medio de la Resolución CRC 7820 de 2025, la **CRC** decidió archivar un caso sustancialmente similar al que es objeto de examen. Resaltó que, en la mencionada resolución la **CRC** había tenido en cuenta la colaboración activa de **INTICO**, la implementación de medidas correctivas, la existencia de protocolos internos de control, y que el comportamiento de **INTICO** no había sido doloso o con intención fraudulenta. Así las cosas, **INTICO** resaltó que la diferencia de criterios de la **CRC** vulnera el principio de igualdad ante la ley y el principio de seguridad jurídica, pues ha aplicado estándares diferentes frente a situaciones análogas.

Consideraciones de la CRC

Sobre el particular se advierte que contrario a lo manifestado por **INTICO**, el caso objeto de estudio y el caso que fue analizado y decidido por la Comisión por medio de la Resolución CRC 7820 de 2025, no tienen similitud o relación alguna. Esto debido a que en el caso resuelto por medio de la Resolución CRC 7820 de 2025, se estudió y analizó si **INTICO** había incurrido en las causales de recuperación de códigos cortos establecidas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016¹⁰. Contrario a lo anterior, en el presente caso, la causal de recuperación analizada es la establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016¹¹.

Adicionalmente, tal y como consta en la Resolución CRC 7820 de 2025, **INTICO** logró demostrar haber cumplido con sus obligaciones como asignatario del código corto **87116**. Al respecto, es importante mencionar que en un principio esta Comisión cuestionó el hecho de que **INTICO** no hubiera enviado la información que en su momento le había sido requerida, sin embargo, a lo largo de la actuación administrativa, **INTICO** allegó a la Comisión la información requerida, por lo tanto, la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.1. asociada con la falta de entrega de información de manera veraz, completa y oportuna, no prosperó.

Lo mismo ocurrió en cuanto a lo relacionado con la causal 6.4.3.2.2. pues la Comisión revisó el contenido del mensaje de texto que había dado origen a la actuación administrativa y pudo evidenciar que el contenido de este encajaba dentro de la finalidad de uso del código corto **87116** anunciada por **INTICO** en su solicitud de asignación.

Contrario a lo anterior, en el presente caso, **INTICO** no demostró que haya sido autorizado para realizar el envío del mensaje de texto que dio origen a la actuación administrativa, a nombre de una empresa de servicios de telefonía móvil desde el código corto **87114**.

Por último, es pertinente mencionar que a lo largo de la Resolución CRC 7820 de 2025, esta Comisión en ningún momento hizo un análisis de los elementos subjetivos de la responsabilidad como el dolo y la culpa, tampoco tuvo en cuenta el hecho de que **INTICO** tuviera protocolos internos de control o medidas correctivas en su operación, ni valoró de "forma positiva" la colaboración activa de **INTICO**. Contrario a esto, en ambos casos esta Comisión, se ha enfocado en analizar de forma objetiva si las situaciones advertidas en el inicio de la actuación móvil encajan dentro de alguna de las causales de recuperación de códigos cortos, y si **INTICO** en su calidad de asignatario de códigos cortos, ha cumplido con sus obligaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, los argumentos de **INTICO** no tienen vocación para prosperar.

Por último, esta Comisión no le otorgará a **INTICO** un periodo de tiempo adicional para la migración de información y notificación a sus clientes en aras de mitigar la afectación a los usuarios, debido a que, de acuerdo con la regulación, los códigos cortos no son canales exclusivos de comunicación por medio de los cuales se les presta un servicio a los usuarios, por lo tanto, la recuperación del código corto no puede generar ningún tipo de afectaciones a los usuarios. En

¹⁰ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMSM y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: 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**". (Negrilla por fuera del texto)

¹¹ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMSM y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: (...) 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**". (Negrilla por fuera del texto)

todo caso, tampoco se encuentra acreditada la afectación de usuarios por la recuperación del código corto **87114**.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

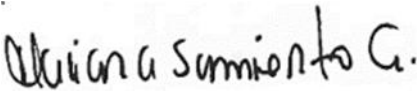
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **INTICO COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 7814 de 2025.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **INTICO COLOMBIA S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 7814 de 2025, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **INTICO 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., a los 20 días del mes de agosto de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 3358
Elaborado por: María José Montejo Pino
Revisado por: Miguel Rojas