

RESOLUCIÓN No. **7919** DE 2025

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- EN REORGANIZACIÓN** en contra de la Resolución CRC 7841 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 7841 del 9 de julio de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto **87950**, el cual había sido asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- EN REORGANIZACIÓN¹ (PTC)**, 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 7841 de 2025 fue notificada personalmente a **PTC** el 10 de julio de 2025. Dentro del término establecido², **PTC** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado en la CRC bajo el número 2025816765 del 24 de julio de 2025. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **PTC** 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

En el recurso presentado, **PTC** solicita a la CRC, entre otros aspectos, que se revoque la decisión adoptada mediante la Resolución CRC 7841 de 2025 y, en consecuencia, que se archive el trámite administrativo.

PTC fundamenta su recurso en los siguientes cargos:

- (i) No configuración de las causales de recuperación.
- (ii) Falta de legitimación por pasiva.
- (iii) Vulneración al debido proceso.
- (iv) Falta de valoración probatoria.
- (v) Falta de proporcionalidad y razonabilidad en la decisión de recuperar el código corto.
- (vi) Falta de ponderación del uso eficiente
- (vii) Vulneración al principio de neutralidad.

Así mismo, realiza las siguientes solicitudes probatorias:

- Decretar, valorar y tener como pruebas aquellas solicitadas en el "escrito de descargos" del 3 de junio de 2025, radicado bajo el número 2025812136.

¹ Resolución CRC 6208 de 2021.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 24 de julio de 2025.

- Documentales:

1. Radicado CRC de salida 2021503715 de 17 de febrero de 2021.
2. Radicado CRC de entrada 2021802564 de 1 de marzo de 2021.
3. Radicado CRC de salida «252051603 del 2 de abril de 2025».
4. Radicado CRC de entrada «251044035 del 16 de abril de 2025».

Adicionalmente, solicita que se oficie a Belgacom International Carrier Services S.A. (BICS) como Integrador Tecnológico del código corto **87950**, *"para que sea vinculado en la presente actuación administrativa en razón a la legítima causa por pasiva, para que presente los respectivos soportes relacionado con el debido uso del código corto en mención y los demás a lugar"*.

Con fundamento en lo anterior, a continuación, se analizarán las solicitudes probatorias realizadas por **PTC** y, posteriormente, se resumirán los argumentos con los cuales **PTC** los sustenta, seguido de las consideraciones de la CRC sobre cada uno de ellos.

2.1 SOBRE LAS SOLICITUDES PROBATORIAS DE PTC

(i) CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Para analizar las solicitudes probatorias formuladas en el recurso de reposición bajo análisis, sea lo primero mencionar que, en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3 del CPACA, se hará el análisis de estas en el presente acto administrativo.

Precisado lo anterior, es de mencionar que el artículo 6.1.1.8 de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título VI del de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que: cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del artículo mencionado, teniendo en cuenta los términos establecidos en el CPACA para las actuaciones administrativas.

A su vez, el numeral 3 del artículo 77 del CPACA establece como uno de los requisitos de los recursos en sede administrativa el de *"[S]olicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer"*.

En lo que resulta relevante para el presente trámite es de indicar que el artículo 79 ibidem, al definir el trámite que se le debe imprimir a los recursos interpuestos en sede administrativa y a las pruebas que se soliciten o aporten con este, determina, en primer lugar, que los recursos deben resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que la Administración considere necesario decretarlas de oficio.

Así mismo, la norma en cita dispone que, si resulta del caso la práctica de pruebas, se debe señalar para tal efecto un término no mayor a treinta (30) días y si el término inicialmente previsto es inferior, se podrá prorrogar por una sola vez, sin que con la prórroga se exceda dicho límite. Finalmente, el artículo en mención dispone que en el acto que se decreta la práctica de pruebas deberá indicarse la fecha en que vence el término probatorio.

Por otra parte, el artículo 40 del CPACA dispone que contra el acto que decida la solicitud de pruebas no proceden recursos, y que en las actuaciones administrativas serán admisibles todos los medios de prueba previstos en el Código de Procedimiento Civil, hoy Código General del Proceso (CGP).

En igual sentido, al resolver las solicitudes probatorias en el trámite de los recursos de reposición o apelación, según corresponda, es aplicable el artículo 168 del CGP, en virtud del cual el juez - para el caso concreto la autoridad administrativa- rechazará las pruebas ilícitas, las notoriamente impertinentes, las inconducentes y las manifiestamente superfluas o inútiles.

De este modo, la CRC deberá decretar pruebas siempre que resulten pertinentes, conducentes, útiles, necesarias y lícitas, por lo que se analizarán dichos criterios para cada una de las pruebas solicitadas.

Para tal fin, es importante recordar que, la **pertinencia** *"consiste en que el hecho a demostrar tenga relación con los que configuran la controversia"*, o, dicho de otra forma, son pruebas impertinentes *"las que tienden a demostrar aquello que no está en debate"*.

A su turno, la **conducencia** hace referencia a que *"el medio probatorio propuesto sea adecuado para demostrar el hecho"*, esto es, que el método empleado sea el idóneo o con aptitud jurídica para demostrar el hecho pretendido. Constituye por tanto una actividad probatoria inconducente *aquella "que apunta a comprobar un hecho relevante por medios no idóneos para constatarlo"*

Por su parte, la **utilidad** de la prueba se refiere a que el hecho que se pretende demostrar no esté suficientemente acreditado con otro medio de prueba, siendo inútil aquella prueba que resulte irrelevante, superflua o que pretenda corroborar hechos ya probados, lo que constituye a su vez una clara violación al principio de economía procesal y, en esa medida, el fallador está facultado para rechazarla o abstenerse de practicarla.

A su vez, la **necesidad** de la prueba se encuentra consagrada en el artículo 164 del CGP y hace referencia a que *"[T]oda decisión judicial debe fundarse en las pruebas regular y oportunamente allegadas al proceso. Las pruebas obtenidas con violación del debido proceso son nulas de pleno derecho"*.

Así mismo, la **legalidad** de la prueba radica en que la obtención de esta se haya practicado en el marco de las formalidades procesales establecidas.

Previo a proceder con el análisis de las solicitudes probatorias de **PTC**, resulta oportuno precisar que el objeto de la actuación administrativa y, en particular, del recurso de reposición interpuesto por dicha empresa, es determinar si, en su calidad de asignataria del código corto **87950**, incurrió o no en las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con lo anterior, las pruebas que se decreten practiquen o incorporen al expediente, deberán estar encaminadas a acreditar o controvertir la configuración de las referidas causales.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

En primer lugar, se tiene que **PTC** por medio del radicado 2025812136 del 3 de junio de 2025 aportó como pruebas documentales las siguientes:

1. Documento PDF: Resolución 6208 del 10 de marzo de 2021.
2. Documento PDF: Códigos de PTC a Comcel - Numeración Apertura Códigos Cortos_PCA.
3. RV_ Respuesta - Solicitud de Información – Códigos Cortos Radicado 2024523933
4. Documento PDF: Support Case Detail SC4038302.
5. RE URGENTE - PARTNERS TELECOM COLOMBIA SAS -Mensajes con posible Estafa. Fraude Suplantación Portal Pagos Claro desde código 87950 – 11102024.

Las pruebas documentales antes referenciadas fueron incorporadas al expediente con su valor probatorio correspondiente, desde el momento de su recepción.

En relación con la solicitud de decretar como prueba documental las comunicaciones con radicados 2021503715 del 17 de febrero de 2021, y 2021802564 del 1 de marzo de 2021, estas fueron incorporados al expediente con el valor probatorio que legalmente corresponda, con el fin de respaldar la asignación formal del código corto objeto de análisis y los fines para los cuales se hizo tal asignación.

Ahora bien, la solicitud de decretar como prueba documental el *"Radicado CRC de salida 252051603 del 2 de abril de 2025"* y el *"Radicado CRC de entrada 251044035 del 16 de abril de 2025"*, será negada pues se advierte que la numeración referida en la solicitud de **PTC** no corresponde al esquema de la numeración de radicación adoptado por la CRC, por lo cual, tras verificar el sistema de radicación de esta Comisión no se encontraron documentos radicados bajo los números indicados por la sociedad recurrente.

Adicionalmente, ni el *"Radicado CRC de salida 252051603 del 2 de abril de 2025"* ni el *"Radicado CRC de entrada 251044035 del 16 de abril de 2025"* fueron allegados con el recurso, y tampoco se encuentran referidos en algún otro apartado del escrito de reposición. Así las cosas, no es posible para esta Comisión determinar cuáles son los documentos a los que pretende referirse

PTC y, menos aún, poder determinar la pertinencia, conducencia, utilidad, necesidad y licitud para incorporarlos como pruebas a la presente actuación.

Por otro lado, en cuanto a la solicitud de oficiar a BICS para que presente los soportes tendientes a acreditar el uso adecuado del código corto, la CRC precisa que, a pesar que dicha solicitud probatoria cumple con el criterio de **pertinencia** de la prueba, pues busca desvirtuar la configuración de una de las causales con fundamento en las cuales se resolvió recuperar el código corto bajo análisis, no es de recibo la solicitud realizada por **PTC**, bajo la cual pretende que esta Comisión corrija el incumplimiento de sus obligaciones, y por lo tanto realice un requerimiento, con el propósito de obtener y allegar al expediente los documentos con que debe contar el asignatario para sustentar el uso adecuado y autorizado del código corto objeto de la actuación administrativa.

Como se ha indicado, a la luz de la regulación, para enviar mensajes de texto desde un código corto, es obligación del asignatario contar con la autorización expresa y por escrito del tercero. Adicionalmente, también es su obligación hacer uso del recurso de identificación conforme a la finalidad para al cual le fue asignado, por lo que, al estar en cercanía con esta prueba, tiene la carga de aportarla a una actuación como la presente. No puede pretender **PTC** que esta Comisión intervenga para suplir unas obligaciones que, evidentemente, corresponden como asignatario del código corto.

En lo que respecta a la **conducencia** de la prueba, es importante indicar que requerir a un tercero distinto al asignatario del código corto no es un medio probatorio idóneo para acreditar el uso adecuado del recurso de identificación o la existencia de la autorización de terceros, específicamente de "CLARO", para remitir mensajes de texto (SMS) en su nombre.

En cuanto a la **utilidad** de esta prueba, es menester indicar que en el expediente ya obran otras pruebas encaminadas a probar lo que sí es objeto de análisis en la actuación administrativa, esto es, si el asignatario contaba con autorización para remitir mensajes a nombre de "CLARO" y para determinar el uso adecuado del código corto.

De conformidad con lo expuesto hasta este punto, la solicitud probatoria bajo análisis no cumple con los presupuestos necesarios para ser decretada y, por tanto, no es dable acceder a la solicitud de **PTC**.

Analizado lo anterior, y previo a que la CRC se pronuncie sobre los cargos formulados por **PTC** en su impugnación, 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 (...)".*

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, la CRC analizará los cargos formulados, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente con el fin de determinar si en este, en el recurso o en las pruebas aportadas, existe algún argumento que justifique acceder a la petición de **PTC** de revocar la decisión.

2.2. SOBRE LOS CARGOS DEL RECURSO DE REPOSICIÓN

(i) NO CONFIGURACIÓN DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN.

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."*

- **Respecto de la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016**

PTC argumenta que si bien en el radicado 2021900627 de 11 de febrero de 2021, relacionó la justificación y descripción sobre el uso que se daría a este recurso de identificación como “Gratis para el Usuario”. Mediante el radicado de salida 2021503715 de 17 de febrero de 2021, la CRC le solicitó a **PTC** que allegara una descripción detallada de la funcionalidad del servicio que sería prestado a través de los veintisiete (27) códigos cortos solicitados, a lo cual **PTC** dio respuesta mediante radicado 2021802564 del 1 de marzo de 2021, indicando respecto del código corto **87950** lo siguiente:

CODIGO PCA (ver Hoja Formato PCA)	Modalidad	Integrador	Descripción Tráfico / Servicio	Forma y cobro al usuario	Contenido y tipo de Interacción	Justificación	MT / MO	OBSERVACIONES
87950	Gratis para el Usuario	WOM	Notificación de servicios y trámites por televentas	N/A Gratis para los usuarios	SMS con contenido informativo comercial, detallando la oferta actual, y buscando interacción (Click en hipervínculo).	Envío de SMS en flujos de automatización con el fin de ayudar en la gestión comercial. Los SMS tienen el fin de informar al usuario de oferta comercial, lograr interacción por parte de los usuarios (Clicks en BitLy), identificando así a los usuarios más interesados para después gestionarlos a través del call center.	MO/MT	

Imagen No. 1
Fuente: Expediente⁴

Señala entonces que no es cierto que el código **87950** se haya solicitado para enviar mensajes de texto a nombre de **WOM (PTC)** y que los mismos sean dirigidos exclusivamente a sus usuarios, como se observa en la descripción solicitada por la CRC y allegada por **PTC**. En consecuencia, aduce que, conforme a la solicitud de asignación del código corto del 17 de febrero, ampliada el 1 de marzo del de 2021, **PTC** ha usado en debida forma el código **87950**.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Advierte este despacho que en la Resolución CRC 7841 de 2025 se indicó lo siguiente:

*“... De acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), el código corto **87950** fue asignado a **PTC** mediante CRC 6208 de 2021, teniendo en cuenta la solicitud de asignación contenida en el radicado 2021900627 de 11 de febrero de 2021, en el cual se relacionó la siguiente justificación y descripción sobre el uso que se daría a este recurso de identificación:*

23	Gratis para el usuario	87950	WOM	Uso interno de WOM, operación de la Envío de SMS red. CALL para Leads TRACKER- Convertia
----	---------------------------	-------	-----	---

*De acuerdo con lo anterior, los mensajes de texto que se envíen desde el código corto **87950** deben estar a nombre de WOM (**PTC**) y deben ir dirigidos a leads⁵ de dicha empresa.*

*De la información que reposa en el expediente se tiene que los mensajes de texto que sustentaron la queja presentada por **CLARO** fueron remitidos a usuarios de dicho operador, ofreciendo descuentos en el pago de sus facturas”.*

⁴ Radicado No. 2021802564 del 1 de marzo de 2021.
⁵ <https://www.eaebarcelona.com/es/blog/que-es-lead-marketing-digital> “Un lead es cualquier individuo que haya mostrado interés en los productos o servicios de una empresa proporcionando voluntariamente sus datos de contacto, como su nombre, correo electrónico o número de teléfono. Sin embargo, un lead no es necesariamente un cliente inmediato, sino una persona que ha dado un paso inicial hacia el embudo de ventas, indicando su potencial de conversión.”

No obstante, al verificar la Resolución CRC 6208 de 2021⁶, se advierte que en efecto mediante radicado 2021503715 de 17 de febrero de 2021, la CRC le solicitó a **PTC** que allegara una descripción detallada de la funcionalidad del servicio que sería prestado a través de los veintisiete (27) códigos cortos solicitados. La respuesta a esta fue allegada mediante radicado 2021802564 de 1 de marzo de 2021, en el que se indica la descripción y justificación citadas en el escrito del recurso de reposición.

De acuerdo con lo anterior el código corto 87950 fue solicitado bajo la descripción "notificación de servicios y trámites por televentas". El contenido y tipo de interacción indicado fue "SMS con contenido informativo comercial, detallando la oferta actual, y buscando interacción (Click en hipervínculo), y la justificación "envío de SMS en flujos de automatización con el fin de ayudar en la gestión comercial. Los SMS tienen el fin de informar al usuario de oferta comercial, lograr interacción por parte de lo usuarios (Clicks en BitLy), identificando así a los usuarios más interesados para después gestionarlos a través del call center".

De la información que reposa en el expediente se tiene que los mensajes de texto que sustentaron la queja presentada por CLARO fueron remitidos a usuarios de dicho operador, ofreciendo descuentos en el pago de sus facturas.

Contrastado lo anterior con la finalidad para la cual se asignó el código corto, es dable concluir que en los mensajes objeto de queja, dicho código fue utilizado conforme a la finalidad indicada por **PTC** en su comunicación radicada con el número 2021802564 del 1 de marzo de 2021, la cual fue aceptada por la CRC al momento de asignarlo.

En consecuencia, no se encuentra acreditada la configuración de la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 respecto del código corto **87950**, asignado a **PTC**.

- Respecto de la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016

Señala **PTC** que las pruebas aportadas por CLARO, consistentes en los mensajes de código corto (SMS) recibidos por sus presuntos usuarios y presentados en su queja, no pueden ser atribuidas válidamente a la acción o voluntad de **PTC**, pues no participó, consintió ni autorizó, en el marco de la administración del código corto **87950**, el envío ni el contenido de los mensajes objeto de cuestionamiento.

Adicionalmente, señala que existe una insuficiencia probatoria respecto de la atribución de los mensajes a nombre de CLARO. Al respecto indica que el contenido de los mensajes de texto presentados como prueba y que originaron la presente actuación administrativa, no mencionan ni hacen referencia explícita a la palabra "CLARO" ni a elementos que permitan identificar a dicha compañía como remitente.

En este mismo sentido indica **PTC** que de la "simple lectura de los mensajes, no se puede concluir, bajo ningún parámetro lógico o jurídico, que los mismos emanen de CLARO o que tengan como propósito asociarse con dicha empresa de telecomunicaciones.

• CONSIDERACIONES DE LA CRC

Respecto del cargo formulado, es preciso señalar, que los asignatarios de los códigos cortos – Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) o Integrador Tecnológico según corresponda – están obligados 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.

De este modo, todos los asignatarios de códigos cortos deben acatar, indistintamente de la calidad que ostenten dentro de la cadena de envío de los mensajes de texto a través estos códigos, las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en la regulación general. Entre estos criterios, usar los códigos con la finalidad para la cual se les asignaron y contar con la autorización expresa y por escrito de terceros para enviar mensajes de texto en su nombre, so

⁶ "Por la cual se asignan veintitrés (23) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD a la empresa **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**"

pena de incurrir en las causales de recuperación consagradas en el artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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, **PTC** como asignatario de recursos de identificación, además de proveer la red para el envío de mensajes de texto, debe cumplir con todas las obligaciones derivadas de la asignación del recurso de identificación.

Por otro lado, en relación con el argumento de **PTC** según el cual, en los mensajes de texto remitidos con la queja no se menciona ni hacen referencia explícita a la palabra “CLARO” ni a elementos que permitan identificar a dicha compañía como remitente, es preciso señalar que en la comunicación con radicado de salida 2025513794 del 9 de mayo 2025, mediante la cual se inició la actuación administrativa para recuperar el código corto **87950**, se incluyeron las siguientes capturas de pantalla de mensajes:

Imagen No. 2



Fuente: Expediente⁷

Imagen No. 3



Fuente: Expediente⁸

⁷ Radicados No. 2025805570 del 17 de marzo de 2025 y 2025513794 del 9 de mayo 2025.

⁸ Ibid.

Imagen No. 4



Fuente: Expediente⁹

Imagen No. 5



Fuente: Expediente¹⁰

Contrario a lo señalado por **PTC**, se advierte que por lo menos en 2 de los mensajes se hace una mención expresa e inequívoca a CLARO. Adicionalmente, a pesar de que en los otros mensajes de texto que dieron origen a la actuación administrativa, 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 móvil, por lo que el usuario puede entender que proviene de su operador móvil.

Teniendo en cuenta lo anterior, **PTC** debe acreditar que cuenta con autorización expresa y escrita de CLARO para el envío y contenido de mensajes remitidos con la queja que motivó la presente actuación administrativa. Sin embargo, no obra en el expediente administrativo documento alguno que acredite tal situación.

Por el contrario, en el expediente reposa la denuncia realizada por el mismo **CLARO**, sobre el envío de mensajes de texto (SMS) presuntamente fraudulentos en su nombre desde el código corto **87950**, en los siguientes términos:

*"Que durante el mes de octubre de 2024 usuarios de la red de COMCEL han recibido mensajes de texto, provenientes del código: **87950** antes señalado, con contenido no autorizado y fraudulento, a nombre de COMCEL, sin que este último hubiere autorizado el envío de este tipo de contenidos **con modalidad de Smishing y Phishing.**"*
(Negrilla original del texto)

En consecuencia, el cargo formulado por **PTC** no está llamado a prosperar.

(ii) FALTA DE LEGITIMACIÓN POR PASIVA.

PTC sostiene que BICS, en su calidad de integrador tecnológico, debe ser considerado como sujeto pasivo legítimo en la actuación administrativa relacionada con la recuperación del código

⁹ Ibid.

¹⁰ Ibid.

corto **87950**. Esto se debe a que BICS tiene la calidad de integrador tecnológico respecto de dicho código, al ser el intermediario directo entre **PTC** y los Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) que hacen uso del código.

Como prueba de esta relación, **PTC** señala que existe un vínculo contractual, que demuestra que BICS tiene obligaciones contractuales vinculadas al uso del código corto.

Además, **PTC** enfatiza que, aunque es el asignatario del código, no es quien lo utiliza directamente, sino que el uso se da a través de BICS y sus clientes PCA.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

La CRC aclara que el procedimiento de recuperación de códigos cortos está dirigido exclusivamente contra el asignatario del recurso de identificación, (en este caso es **PTC**), quien debe cumplir con las obligaciones derivadas de dicha asignación, conforme a lo establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, es el asignatario quien debe responder ante la CRC por el uso adecuado del recurso, sin que la participación de terceros en su operación modifique esta responsabilidad.

En ese sentido, la eventual intervención de BICS en el uso del código corto no lo convierte en sujeto procesal necesario dentro del trámite de recuperación. La CRC no está obligada a vincular a todos los actores operativos, sino únicamente a quien detenta la calidad de asignatario del recurso de identificación.

Por ello, el procedimiento adelantado por la CRC corresponde al procedimiento reglado en la Resolución CRC 5050 de 2016, cuya consecuencia es la recuperación del código corto asignado, esto, si se verifica que el **asignatario** incurrió en alguna causal de recuperación.

De este modo, este cargo tampoco está llamado a prosperar.

(iii) **VULNERACIÓN AL DEBIDO PROCESO.**

PTC argumenta que la CRC vulneró el debido proceso al no vincular a BICS (como integrador tecnológico) en la actuación administrativa relacionada con la recuperación del código corto **87950**. Según **PTC**, BICS tiene un interés jurídico directo en la actuación, ya que es responsable del uso del código corto por parte de los PCA y sería directamente afectado por una eventual decisión de recuperación.

En su concepto, **PTC** afirma que la CRC omitió notificar a BICS, incumpliendo el artículo 37 del CPACA, que exige comunicar la existencia de la actuación a terceros que puedan resultar afectados, para que puedan ejercer su derecho a la defensa. Por ello, indican que esta omisión constituye un vicio sustancial del procedimiento, al excluir a un sujeto con legitimación pasiva y responsabilidad directa, lo que afecta la validez del acto administrativo.

PTC cita la Sentencia C-341 de 2014 de la Corte Constitucional, que refuerza la obligación de garantizar la publicidad efectiva y el derecho a ser oído en estos casos.

Por tanto, **PTC** solicita la revocatoria del acto administrativo, al considerar que se ha vulnerado el debido proceso y se ha incurrido en un defecto procedimental grave.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Por lo expuesto en el cargo anterior, se precisa que no se incurrió en una vulneración al debido proceso por no "integrar debidamente a BICS", por el contrario, se le ha garantizado a **PTC**:

- (i) ser oída en el trámite de la actuación administrativa en curso y que lo hizo desde el principio de la actuación;
- (ii) que la actuación ha sido adelantada por la autoridad competente, a saber, la CRC como administrador de los recursos de identificación, de conformidad con lo establecido en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009;
- (iii) que se ha seguido el procedimiento establecido en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, así como en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA;

- (iv) que desde el inicio del trámite, se le permitió solicitar, aportar y controvertir las pruebas necesarias;
- (v) que la decisión se basó en el análisis de las mismas causales de recuperación que sustentaron el inicio de la actuación administrativa;
- (vi) que ha podido ejercer su derecho de defensa y contradicción, tanto así que impugnó la decisión que resolvió la actuación administrativa. Adicionalmente, el trámite se ha llevado a cabo sin dilaciones y la decisión se notificó conforme lo dispone la Ley.

Dado lo expuesto, no resulta procedente revocar la decisión recurrida a partir de lo expuesto en este cargo.

(iv) FALTA DE VALORACIÓN PROBATORIA.

PTC sostiene que la CRC no valoró adecuadamente las pruebas presentadas sobre el uso del código corto **87950**. Señala que la autoridad reguladora ha sustentado su actuación en una inferencia no demostrada, dado que en los mensajes analizados no se hace alusión expresa ni implícita a la empresa CLARO.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Sobre este particular se reiteran las consideraciones expuestas por esta Comisión en relación con los cargos previamente analizados, en los cuales se ha detallado la valoración probatoria efectuada en el caso particular.

En ese orden de ideas, el cargo en cuestión carece de vocación de prosperidad.

(v) FALTA DE PROPORCIONALIDAD Y RAZONABILIDAD EN LA DECISIÓN DE RECUPERAR EL CÓDIGO CORTO.

PTC argumenta que la decisión de la CRC de recuperar el código corto **87950** es desproporcionada y carente de razonabilidad, por cuanto la medida es excesiva frente a los hechos, ya que existen alternativas menos gravosas que permitirían alcanzar los mismos objetivos regulatorios sin afectar de manera tan severa a los involucrados.

PTC señala que la resolución se basa en una interpretación restrictiva de la normativa, sin un análisis ponderado de la situación.

En resumen, **PTC** considera que la medida adoptada no cumple con los principios de proporcionalidad y razonabilidad que deben guiar la actuación administrativa, por lo que solicita su revisión.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

En relación con este cargo corresponde indicar que, la decisión no resulta desproporcionada en la medida en que en ella la CRC se limitó a verificar si las situaciones fácticas probadas en la actuación administrativa configuran o no los supuestos de hecho consagrados en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, para determinar si se configuraba la consecuencia jurídica establecida en dicha norma, es decir, si se materializó alguna de las causales que dan lugar a la recuperación de códigos cortos.

Es importante aclarar que, si bien el principio de proporcionalidad rige la aplicación de sanciones administrativas, en el presente caso el trámite de recuperación no corresponde a una actuación de tipo sancionatorio.

Lo anterior por cuanto 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"*¹¹. 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

¹¹ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001.

cuya finalidad se circunscribe a reprimir, y por lo tanto disuadir, determinados comportamientos que por diversos motivos se consideran contrarios al ordenamiento jurídico¹². 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 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.

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 lo afirma **PTC** en algunos apartes de su recurso.

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 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - 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 línea con lo anterior, es de mencionar que, cuando el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone 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, 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, en la presente actuación de recuperación la Comisión ha tenido en cuenta las normas del procedimiento común y principal. Es por lo que, cuando 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 **PTC** acerca del inicio del trámite con el fin de garantizar su derecho a la defensa y al debido proceso.

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 a 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

¹² 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.

concordancia con lo establecido en el procedimiento administrativo común y principal previsto en los artículos 34 a 45 del CPACA.

En este contexto, no es posible afirmar que la recuperación de un código corto en virtud de la configuración de alguna 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, requiera el desarrollo de un juicio de responsabilidad por parte del operador jurídico administrativo en el que se analice y verifique el denominado elemento subjetivo de la responsabilidad –dolo o culpa- o los elementos materiales y subjetivos de la infracción.

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.

De acuerdo con lo expuesto, es claro que no le asiste razón a **PTC**, en relación con los argumentos que ha expuesto en este cargo. En consecuencia, descartada la configuración de las falencias sustanciales y procesales alegadas por **PTC**, el presente cargo no está llamado a prosperar.

(vi) FALTA DE PONDERACIÓN DEL USO EFICIENTE

PTC sostiene que el acto administrativo recurrido carece de una motivación suficiente, ya que no se realizó una evaluación integral del cumplimiento de todas las obligaciones ni del uso eficiente del código corto **87950**, considerado un recurso escaso del Estado. Argumenta que una valoración completa del tráfico, la necesidad operativa y los criterios regulatorios habría permitido justificar razonablemente la no recuperación del código, en línea con el principio de maximización del bienestar social.

Adicionalmente, según **PTC** el código corto **87950** ha sido utilizado conforme a lo autorizado por la CRC, mediante su integración tecnológica con BICS y diversos proveedores de contenido (PCA). Señala que el código corto objeto de recuperación es esencial para la operación de otros PCA, por lo que su recuperación afectaría la continuidad de servicios a los usuarios.

• CONSIDERACIONES DE LA CRC

Sobre este cargo, es importante recordar que en el trámite del presente recurso de reposición quedó acreditado que el código corto fue utilizado para los fines asignados, y debido a ello, no se constató la configuración de la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

No obstante, esta Comisión constató la configuración de la causal consagrada en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que el código corto **87950** debe ser recuperado.

Dado que el cargo formulado no aporta elementos que sustenten el uso adecuado del código corto, ni presenta argumentos que desvirtúen o controviertan de manera efectiva la decisión adoptada en la resolución recurrida, esta Comisión considera que no se configura una causa válida para revocar o modificar lo resuelto.

(vii) VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD

PTC aduce que, ante un posible caso de fraude mediante SMS con código corto, como proveedor de red, optó inicialmente por no bloquear directamente el acceso del integrador tecnológico para no afectar la neutralidad de la red ni perjudicar a otros Proveedores de Contenidos y Aplicaciones (PCA) no involucrados. En su lugar, escaló el caso a BICS, quien tomó medidas correctivas inmediatas, como el filtrado del tráfico del PCA implicado.

PTC, como titular del código corto, debe actuar conforme a los principios del ecosistema digital, evitando restricciones arbitrarias o desproporcionadas que puedan afectar a otros usuarios y servicios. Por ello, se solicita que la CRC considere cuidadosamente su decisión sobre la recuperación del código corto **87950** y evalúe la aplicación de otras medidas menos severas.

• **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Adicional a lo expuesto a lo largo de la presente resolución, se precisa que el principio de neutralidad de la red, si bien es un pilar fundamental del ecosistema digital, no puede anteponerse a la obligación del asignatario de prevenir y mitigar riesgos asociados al uso indebido o fraudulento del recurso asignado. La neutralidad de la red no puede ser invocada como justificación para omitir la adopción de medidas inmediatas y efectivas ante indicios de uso irregular del código corto, aun cuando dichas medidas puedan afectar temporalmente a terceros no involucrados.

En este sentido, el hecho de que **PTC** haya optado por escalar el caso a BICS no lo exime de su responsabilidad directa como asignatario. Conforme a lo dispuesto en la Resolución CRC 5050 de 2016, el asignatario es el único responsable ante la CRC por el uso adecuado del recurso de identificación, independientemente de los acuerdos contractuales que haya celebrado con terceros.

Si bien, en el trámite del recurso de reposición solo se advierte la configuración de la causal de recuperación consagrada en el en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, no habrá lugar a reponer el acto administrativo recurrido, ya que la configuración de una sola causal es suficiente para mantener incólume las decisiones adoptadas en la Resolución CRC 7841 de 2025.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

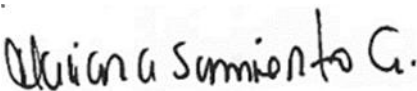
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- EN REORGANIZACIÓN** en contra de la Resolución CRC 7841 de 2025.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- EN REORGANIZACIÓN** y, en consecuencia, confirmar la Resolución CRC 7841 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 **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.- EN REORGANIZACIÓN**, 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 10 días del mes de septiembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2025805570, 2025812136, 2025816765
Trámite ID: 3371
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: María José Montejo Pino