

RESOLUCIÓN No. **8084** DE 2025

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **ESTRATEC S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8001 de 2025»

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

En ejercicio de sus facultades legales, 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 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 8001 del 31 de octubre de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **87885**, el cual había sido asignado a **ESTRATEC S.A.S.**¹, en adelante **ESTRATEC**, por haberse configurado la causal de recuperación del numeral 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, la cual establece que se procederá con la recuperación del código corto, *"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"*.

La Resolución CRC 8001 de 2025 fue notificada personalmente a **ESTRATEC** el 4 de noviembre de 2025. Dentro del término establecido², **ESTRATEC** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo los números 2025827968 y 2025827969 del 18 de noviembre de 2025. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **ESTRATEC** 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 **ESTRATEC** 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 (...)»*.

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 **ESTRATEC** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

¹ Resolución CRC 4771 de 2015

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 19 de noviembre 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."*

ESTRATEC solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que fuera revocada en su integridad la Resolución CRC 8001 de 2025, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto **87885** y que, en su lugar, se mantuviera la asignación de dicho recurso, al considerar que no se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El recurrente sostuvo que la decisión adoptada por la CRC desconoce la naturaleza técnica y operativa del modelo de prestación de servicios de mensajería bajo esquemas SaaS y CPaaS, en los cuales **ESTRATEC** actúa como integrador tecnológico, limitando su intervención al enrutamiento, validación técnica y ejecución de los mensajes, sin generar contenidos, definir destinatarios ni administrar bases de datos de usuarios finales. En ese sentido, argumentó que la exigencia de acreditar autorizaciones expresas y finales de terceros remitentes excede su ámbito de control operativo y contractual, y traslada al asignatario del recurso una responsabilidad que, según su criterio, corresponde a los responsables del tratamiento y a los generadores del contenido de los mensajes.

Asimismo, **ESTRATEC** manifestó que los mensajes objeto de la actuación administrativa no fueron enviados en nombre de **MOVISTAR**, **BANCO POPULAR** ni **BANCOLOMBIA**, ni utilizaron la marca, identidad o denominación de dichas entidades, razón por la cual no existiría obligación de contar con autorizaciones escritas de estas. Indicó que, en consecuencia, la **CRC** habría partido de una premisa fáctica errónea al exigir la acreditación de autorizaciones que, en su concepto, no resultaban aplicables al tráfico efectivamente cursado a través del código corto objeto de análisis.

Adicionalmente, el recurrente señaló que mantiene relaciones contractuales válidas con sus clientes, en particular con **YES CONTACT & BPO S.A.S.**, bajo las cuales se establecen obligaciones expresas de cumplimiento normativo y de obtención de las autorizaciones necesarias para el tratamiento de datos personales y el envío de comunicaciones, lo que, a su juicio, demuestra la diligencia desplegada por **ESTRATEC** en el uso del recurso de numeración asignado.

ESTRATEC manifestó que no presentó respuesta dentro del término conferido frente al inicio de la actuación administrativa debido a que la comunicación remitida por la CRC habría ingresado a la carpeta de correo no deseado del buzón corporativo, circunstancia que, según indicó, le impidió tener conocimiento oportuno del requerimiento y ejercer su derecho de defensa dentro del plazo otorgado.

Por otra parte, **ESTRATEC** cuestionó la procedencia de las remisiones ordenadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, al considerar que no existe en el expediente evidencia de tratamiento autónomo de datos personales, conductas constitutivas de infracción administrativa ni hechos que configuren una conducta penal atribuible a su actuación, en tanto su rol se circunscribe al de encargado del tratamiento bajo la Ley 1581 de 2012.

Finalmente, el recurrente solicitó que se dejara sin efectos la recuperación del código corto **87885** o, de manera subsidiaria, que se modulase la motivación del acto impugnado para reconocer que los hechos analizados corresponden, en su criterio, a actuaciones de terceros ajenos a su control directo, así como la diligencia y colaboración desplegadas por **ESTRATEC** durante la actuación administrativa, y que se prescindiera de las remisiones a otras autoridades al no encontrarse configurados los presupuestos fácticos y jurídicos que las justifiquen.

Consideraciones de la CRC

De manera preliminar, se advierte que una parte sustancial de los argumentos y pruebas aportadas por el recurrente hacen referencia a códigos cortos distintos del **87885**, recurso que constituye el único objeto de la presente actuación administrativa. En consecuencia, dichas manifestaciones no resultan pertinentes ni conducentes para controvertir la decisión adoptada en la Resolución CRC 8001 de 2025, ni desvirtúan la configuración de la causal de recuperación analizada.

Ahora bien, el recurrente hace alusión al numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 que establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados *"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"*.

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de las quejas radicadas ante la CRC, en las que los usuarios manifestaron haber recibido mensajes de texto desde el código corto **87885**, los cuales fueron atribuidos a entidades como **MOVISTAR** y **BANCOLOMBIA**, y que contenían notificaciones relacionadas con supuestas obligaciones financieras, facturas vencidas o activaciones de servicios no solicitados.

Así mismo, dentro del expediente obra una manifestación expresa del **BANCO POPULAR** en la que dicha entidad negó haber autorizado el envío de mensajes desde el referido código corto, alertando sobre un posible uso indebido de su identidad en intentos de fraude dirigidos a sus clientes, circunstancias que motivaron la apertura de la presente actuación administrativa.

En efecto, la causal aplicada se configura cuando, a través de un código corto, se envían mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito. En el presente caso, del análisis del material probatorio que reposa en el expediente se acreditó que los mensajes objeto de queja fueron enviados en nombre de terceros, sin que **ESTRATEC**, en su calidad de asignatario del recurso de numeración, hubiera aportado las autorizaciones exigidas por la normativa vigente por parte de las entidades mencionadas en los mensajes. Esta circunstancia resulta suficiente para soportar la recuperación del código corto **87885**, en los términos previstos en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, los argumentos del recurrente orientados a desvirtuar la decisión adoptada con fundamento en la ausencia de control directo sobre el contenido de los mensajes o en la intervención de terceros dentro de la cadena de valor de la mensajería no resultan de recibo. La regulación aplicable no supedita la configuración de la causal de recuperación a la autoría material del contenido del mensaje, sino a la verificación objetiva de que, a través del recurso asignado, se hayan remitido comunicaciones en nombre de terceros sin la correspondiente autorización expresa y por escrito.

Así mismo, esta Comisión advierte que el argumento de **ESTRATEC** según el cual actúa únicamente como integrador tecnológico no resulta de recibo. Ello, por cuanto **ESTRATEC** es el asignatario del código corto **87885** y, en tal condición, es el responsable directo de garantizar que el uso del recurso de numeración se ajuste a las disposiciones regulatorias vigentes.

En consecuencia, con independencia del modelo operativo o de los esquemas de intermediación que adopte, la calidad de asignatario comporta obligaciones regulatorias que no pueden ser trasladadas a terceros ni atenuadas por acuerdos contractuales, incluida la verificación de que los mensajes enviados en nombre de terceros cuenten con la autorización expresa y por escrito exigida por la normativa aplicable.

Finalmente, los argumentos del recurrente orientados a afirmar que los mensajes objeto de la actuación fueron generados por terceros y que **ESTRATEC** no interviene en la definición del contenido ni en la relación directa con los remitentes finales, no desvirtúan la obligación regulatoria que le asiste en su calidad de asignatario del recurso de numeración. Tratándose de un recurso público de carácter escaso, corresponde al asignatario garantizar que su uso se ajuste a las condiciones bajo las cuales fue otorgado y a las disposiciones regulatorias vigentes, con independencia de los esquemas contractuales o de intermediación que adopte para su operación.

En relación con la manifestación del recurrente según la cual la comunicación mediante la cual se inició la actuación administrativa habría ingresado a la carpeta de correo no deseado de **ESTRATEC** circunstancia que, en su criterio, le impidió tener conocimiento oportuno del requerimiento y ejercer su derecho de defensa dentro del término concedido, esta Comisión advierte que dicho argumento no resulta de recibo.

En primer lugar, se observa que la notificación del inicio de la actuación administrativa fue remitida por la **CRC** al correo electrónico suministrado por el propio asignatario como canal oficial de notificaciones, en los términos previstos en la normativa aplicable. En consecuencia, la carga de garantizar el adecuado funcionamiento, monitoreo y gestión de dicho buzón recae exclusivamente en el administrado.

Adicionalmente, la eventual clasificación automática de un mensaje como correo no deseado constituye una circunstancia ajena a la actuación de la CRC y no tiene la virtualidad de suspender, interrumpir o prorrogar los términos legales otorgados para el ejercicio del derecho de defensa dentro de una actuación administrativa. Admitir lo contrario implicaría supeditar la eficacia de las notificaciones electrónicas a factores técnicos internos de los administrados, lo cual resulta incompatible con los principios de seguridad jurídica, eficacia y responsabilidad que rigen las actuaciones administrativas.

Por lo anterior, la alegada falta de conocimiento oportuno del requerimiento como consecuencia de su recepción en la carpeta de *spam* no aminora los efectos jurídicos de la notificación practicada ni justifica la inactividad procesal del recurrente dentro del término conferido, razón por la cual dicho argumento no desvirtúa las conclusiones alcanzadas en la Resolución CRC 8001 de 2025.

En relación con el argumento planteado por **ESTRATEC**, según el cual la existencia de relaciones contractuales válidas con sus clientes, en particular con **YES CONTACT & BPO S.A.S.**, así como la

inclusión de cláusulas orientadas al cumplimiento normativo y a la obtención de las autorizaciones, evidenciarían la diligencia desplegada en el uso del recurso de numeración, esta Comisión advierte que dichas circunstancias, por sí solas, no resultan suficientes para desvirtuar la configuración de la causal de recuperación aplicada.

La regulación vigente exige que, cuando a través de un código corto se envíen mensajes en nombre de terceros, exista autorización expresa y por escrito de dichos terceros, requisito cuyo cumplimiento debe ser garantizado directamente por el asignatario del recurso, con independencia de las obligaciones contractuales que haya pactado con sus clientes o intermediarios.

En ese sentido, los acuerdos contractuales invocados por el recurrente acreditan, a lo sumo, la existencia de relaciones comerciales entre particulares y la asignación interna de responsabilidades, pero no suplen ni reemplazan la exigencia regulatoria de contar con las autorizaciones expresas y por escrito de los terceros en cuyo nombre se remiten los mensajes.

En consecuencia, la sola invocación de cláusulas contractuales de cumplimiento normativo no desvirtúa la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por otra parte, frente a los cuestionamientos del recurrente relativos a la procedencia de las remisiones ordenadas a la Superintendencia de Industria y Comercio, a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, esta Comisión considera necesario precisar que dichas remisiones no constituyen, en sí mismas, una declaración de responsabilidad ni un pronunciamiento sancionatorio respecto de **ESTRATEC**. La remisión de las copias se efectúa en cumplimiento del deber legal de colaboración armónica entre autoridades y con el propósito de poner en conocimiento de las entidades competentes los hechos advertidos en el marco de la actuación administrativa, para que, en ejercicio de sus funciones, determinen si, eventualmente, se configura alguna irregularidad.

En suma, revisadas las pruebas que obran en el expediente, así como las alegaciones expuestas en el recurso, se observa que no obra ninguna prueba que refute y deje sin efectos 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, por lo cual, esta Comisión ratificará íntegramente lo dispuesto en la Resolución CRC 8001 de 2025.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

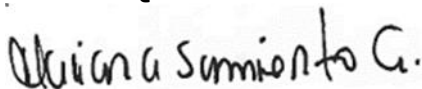
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **ESTRATEC S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8001 de 2025.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **ESTRATEC S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8001 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 **ESTRATEC S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de diciembre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 3446

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: Miguel Rojas