

RESOLUCIÓN No. **8104** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **MASIVIAN S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8031 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 8031 del 14 de noviembre de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **893331**, el cual había sido asignado a **MASIVIAN S.A.S.**¹, en adelante **MASIVIAN**, por haberse configurado las causales de recuperación 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme a la cual procede la recuperación de la numeración de códigos cortos *"cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"* y, así mismo, la causal prevista en el 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 8031 de 2025 fue notificada por aviso a **MASIVIAN** el 28 de noviembre de 2025. Dentro del término establecido², **MASIVIAN** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2025830214 del 12 de diciembre de 2025. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **MASIVIAN** 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 **MASIVIAN** 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

¹ Resolución CRC 5840 de 2019.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 15 de diciembre 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."*

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

MASIVIAN solicitó a la CRC que fuera revocada en su integridad la Resolución CRC No. 8031 de 2025, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto **893331** y la remisión de copias a otras autoridades y que, en su lugar, se dispusiera el archivo definitivo de la actuación administrativa, al considerar que no se configuraron las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.2 y 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 parte de una interpretación que no se ajusta al marco normativo aplicable ni a las condiciones reales del servicio prestado, en la medida en que desconoce la naturaleza técnica y jurídica del modelo de prestación de servicios bajo esquemas de Software como Servicio (SaaS), en el cual **MASIVIAN** actúa exclusivamente como proveedor tecnológico y encargado del tratamiento, sin crear, editar, supervisar o aprobar los contenidos de los mensajes, ni administrar bases de datos de usuarios finales. En ese sentido, afirmó que la obligación de obtener autorizaciones de terceros mencionados en el contenido de los mensajes recae únicamente en el remitente responsable y no en el asignatario del recurso de numeración.

Asimismo, **MASIVIAN** manifestó que el uso del código corto **893331** se encontraba plenamente autorizado en virtud del contrato vigente suscrito con su cliente **MICROSYLABS INC**, quien era el titular de la cuenta habilitada para el envío de mensajes a través de dicho recurso. Indicó que la autorización relevante, conforme a la regulación, es aquella que legitima al usuario del servicio para acceder al recurso de numeración, y que dicha autorización existió, fue válida y se encontraba vigente al momento de los hechos analizados. Agregó que cumplió con su deber de diligencia al habilitar el código corto únicamente a un cliente contractual con credenciales válidas y bajo un acuerdo regulado de prestación de servicios.

De igual manera, el recurrente señaló que no permitió ni facilitó un uso indebido del código corto, ni incurrió en falta de control sobre el recurso, y que la eventual ausencia de autorización del tercero mencionado en el contenido del mensaje no puede ser trasladada al asignatario del recurso, dado que la responsabilidad sobre la legitimidad del contenido y la obtención de dichas autorizaciones corresponde exclusivamente a quien genera y remite los mensajes.

Por otra parte, **MASIVIAN** cuestionó la procedencia de la remisión de copias a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, al considerar que en el expediente no existe ningún hecho atribuible a su actuación que configure infracción a la Ley 1581 de 2012 ni conducta con relevancia penal. Sostuvo que su rol se limita al de encargado del tratamiento, actuando conforme a las instrucciones del responsable, con medidas de seguridad adecuadas y contratos de transmisión de datos que delimitan claramente las responsabilidades, sin que se hayan acreditado incidentes de seguridad, tratamientos indebidos, órdenes incumplidas o afectaciones a titulares de datos personales.

Finalmente, el recurrente solicitó que se dejara sin efectos la Resolución CRC 8031 de 2025, al estimar que no se acreditaron los presupuestos fácticos y jurídicos que justifican la recuperación del código corto **893331** ni la remisión de copias a otras autoridades, y que se tuviera por demostrada la diligencia razonable desplegada por **MASIVIAN** en el uso del recurso de numeración asignado y en la atención de los requerimientos formulados dentro de la actuación administrativa.

CONSIDERACIONES DE LA CRC

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de la queja radicada ante la CRC el 29 de mayo de 2025, en la cual un usuario manifestó haber recibido un mensaje de texto desde el código corto **893331**, en el que se informaba sobre un proceso de validación de identidad o autenticación asociado a la plataforma **PROGRESER**. Dicho mensaje fue

aportado como soporte dentro del expediente y dio lugar a los requerimientos formulados por esta Comisión al asignatario del recurso.

De conformidad con lo verificado por la CRC, el código corto **893331** fue asignado a **MASIVIAN** mediante la Resolución CRC 5840 de 2019 para la finalidad específica de «*notificar transacciones y accesos a los usuarios*». No obstante, del análisis del contenido del mensaje objeto de la queja se estableció que este hacía referencia a un proceso de actualización de datos personales, lo cual no corresponde a una notificación transaccional ni a un acceso derivado de una operación previamente solicitada o autorizada por el usuario.

En consecuencia, se evidenció que el recurso de identificación fue utilizado para una finalidad distinta a aquella para la cual fue asignado, configurándose así la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los argumentos del recurrente orientados a señalar que el contenido del mensaje fue generado por un tercero y que su rol se limita a la provisión de una plataforma tecnológica no desvirtúan la verificación objetiva del uso diferente del código corto, en la medida en que la causal aplicada no se encuentra supeditada a la autoría del mensaje, sino al uso efectivo del recurso asignado.

De otra parte, en relación con la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión constató que el mensaje objeto de análisis fue remitido en nombre de **PROGRESER**, sin que dentro del expediente obre autorización expresa y por escrito por parte de dicha entidad para el envío de mensajes desde el código corto **893331**. Si bien **MASIVIAN** informó que el mensaje fue generado por su cliente **MICROSYS LABS INC** y aportó el contrato suscrito con este, dicho documento no acredita la existencia de autorización otorgada por **PROGRESER** para el uso de su nombre en las comunicaciones remitidas.

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 material probatorio que reposa en el expediente se acreditó que los mensajes fueron enviados en nombre de un tercero sin que el asignatario del recurso hubiera aportado la autorización exigida por la normativa vigente, circunstancia suficiente para soportar la recuperación del código corto **893331** en los términos previstos en la regulación.

Adicionalmente, los argumentos del recurrente encaminados a desvirtuar la decisión adoptada con fundamento en la naturaleza del modelo de prestación de servicios bajo esquemas de Software como Servicio (SaaS) no resultan de recibo. La regulación aplicable no condiciona la configuración de la causal de recuperación a la intervención directa del asignatario en la generación del contenido del mensaje, sino a la constatación objetiva de que, a través del recurso asignado, se hayan remitido mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización expresa y por escrito.

Así mismo, esta Comisión advierte que el hecho de que **MASIVIAN** actúe como proveedor tecnológico o encargado del tratamiento no la exonera de las obligaciones que le asisten en su calidad de asignataria del código corto **893331**. En tal condición, le corresponde garantizar que el uso del recurso de numeración se ajuste a las disposiciones regulatorias vigentes, con independencia de los esquemas contractuales o de intermediación que adopte para su operación.

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 **MASIVIAN**. 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, los argumentos expuestos por **MASIVIAN** en su recurso no desvirtúan las conclusiones alcanzadas en la Resolución CRC 8031 de 2025, ni la configuración de las causales de recuperación previstas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

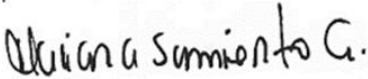
En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

- ARTÍCULO 1.** Admitir el recurso de reposición presentado por **MASIVIAN S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8031 de 2025.
- ARTÍCULO 2.** Negar las peticiones formuladas por **MASIVIAN S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8031 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 **MASIVIAN 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 15 días del mes de enero de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 3447
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas