

RESOLUCIÓN No. **8146** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **ESTRATEC S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8112 de 2026»*

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 8112 del 20 de enero de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **892000**, el cual había sido asignado a **ESTRATEC S.A.S.**, 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 8112 de 2026 fue notificada personalmente a **ESTRATEC** el 21 de enero de 2026. Dentro del término establecido¹, **ESTRATEC** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026802342 del 3 de febrero de 2026.

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

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo tanto,

¹ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 4 de febrero de 2026.

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

a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **ESTRATEC** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

ESTRATEC solicitó a la CRC que fuera revocada en su integridad la Resolución CRC No. 8112 de 2026, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto **892000** 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 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 el funcionamiento real del servicio prestado, en la medida en que pasa por alto que **ESTRATEC** opera bajo un modelo Software as a Service (SaaS), en el cual actúa exclusivamente como proveedor de infraestructura tecnológica, limitándose a la transmisión de los mensajes generados por sus clientes. Señaló que, conforme a dicho modelo, la Compañía no genera contenidos, no administra bases de datos, no define destinatarios ni finalidades, y no participa en la selección de los mensajes remitidos, por lo que la legitimidad del contenido y la obtención de autorizaciones corresponden íntegramente al cliente remitente, y no al asignatario del recurso, cuya intervención se restringe a la ejecución técnica del servicio.

Asimismo, **ESTRATEC** manifestó que los mensajes asociados a la queja ciudadana fueron remitidos por su cliente **MESSAGE TRADE GMBH**, en virtud del contrato de prestación de servicios tecnológicos mediante el cual dicha sociedad utiliza la plataforma de mensajería. Indicó que, una vez tuvo conocimiento de los hechos, se notificó inmediatamente al cliente remitente, se solicitó formalmente la remisión de la autorización expresa y escrita exigida por la **CRC** y se procedió a la suspensión preventiva de la cuenta asociada, con el fin de evitar nuevos envíos mientras se verificaba la información. Preciso que, pese a estas actuaciones, la autorización requerida no fue remitida por el remitente final, aun cuando dicha obligación recae exclusivamente en su cabeza conforme a lo pactado contractualmente.

En relación con la medida adoptada, **ESTRATEC** afirmó que la recuperación total del recurso resulta manifiestamente desproporcionada y carente de razonabilidad, en la medida en que se fundamenta en un único evento asociado a un cliente específico y frente al cual la empresa desplegó actuaciones inmediatas, diligentes y efectivas para evitar su reiteración. Señaló que la Resolución no evidencia que la CRC hubiera valorado alternativas menos gravosas ni criterios de gradualidad, ni consideró la inexistencia de reiteración, sistematicidad o beneficio para el asignatario, elementos que resultan determinantes para justificar una decisión tan severa como la recuperación del código corto.

De igual manera, el recurrente señaló que no permitió, facilitó ni toleró el uso indebido del código corto, y que no existe prueba de que hubiera incurrido en falta de control sobre el recurso asignado. Afirmó que la CRC impuso, de manera indebida, un régimen de responsabilidad objetiva no previsto en la regulación, al concluir que la sola ausencia de la autorización documental bastaba para justificar la recuperación del recurso, sin valorar la conducta desplegada por el asignatario ni las limitaciones técnicas y operativas inherentes al modelo SaaS. En su criterio, la decisión desconoce las capacidades reales de control del asignatario y deriva en exigencias técnicamente inviables que desnaturalizan el modelo regulado.

Por otra parte, **ESTRATEC** cuestionó la procedencia de la remisión de copias a la Superintendencia de Industria y Comercio, al Ministerio TIC 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. Señaló que actúa exclusivamente como encargado del tratamiento de datos personales, que no define finalidades ni administra bases de datos, y que ha observado las obligaciones previstas en la normativa de protección de datos, sin que se hayan acreditado incidentes de seguridad, tratamientos indebidos, órdenes incumplidas o afectaciones a los titulares de la información.

Finalmente, el recurrente solicitó que se dejara sin efectos la Resolución CRC 8112 de 2026, al estimar que no se acreditaron los presupuestos fácticos y jurídicos que justifiquen la recuperación del código corto **892000** ni la remisión de copias a otras autoridades, y que se tuviera por demostrada la diligencia desplegada por **ESTRATEC** tanto en el uso del recurso de numeración asignado como en la atención oportuna 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 bajo el número 2025824377 del 14 de octubre de 2025, mediante la cual un usuario informó haber recibido un mensaje de texto remitido desde el código corto **892000**, en el que se hacía referencia a la

marca **AVIANCA**. El mensaje aportado como soporte, dio lugar al requerimiento formulado por esta Comisión al asignatario del recurso, orientado a verificar el origen del tráfico reportado y la existencia de la autorización correspondiente para el uso del nombre del tercero involucrado.

De conformidad con las pruebas obrantes en el expediente administrativo se estableció que el mensaje objeto de la queja hace referencia a una entidad que, según lo manifestado por el usuario y verificado por la CRC, no había enviado dicha comunicación ni autorizado el uso de su nombre. En consecuencia, se evidenció que el recurso de identificación fue utilizado para remitir mensajes en nombre de un tercero sin contar con autorización expresa y por escrito, configurándose así el supuesto previsto en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Los argumentos del recurrente orientados a señalar que el incidente tuvo origen en el envío realizado por su cliente **MESSAGE TRADE GMBH** bajo un modelo de prestación de servicios tecnológicos tipo Software as a Service (SaaS), y que su intervención se limita a la provisión de infraestructura tecnológica sin generación de contenido, administración de bases de datos ni definición de destinatarios, no desvirtúan la constatación objetiva de la causal aplicada. Ello es así porque la regulación vigente no supedita la recuperación del recurso a la autoría material del mensaje ni al control directo del asignatario sobre el remitente final, sino a la verificación de un hecho estrictamente objetivo: que, a través del código corto asignado, se enviaron mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito.

En este sentido, resulta necesario precisar que, en su calidad de asignatario del código corto **892000, ESTRATEC** es responsable frente a la **CRC** por el uso adecuado del recurso de identificación y por el cumplimiento de las obligaciones asociadas a su asignación, sin que el modelo de prestación del servicio alegado por el asignatario modifique los deberes regulatorios derivados de dicha asignación. Dicha condición implica el deber de garantizar que la utilización del recurso se ajuste a las condiciones previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, el hecho de que la compañía opere bajo un esquema Software as a Service (SaaS) o que el envío material haya sido realizado por un tercero no traslada ni excluye las obligaciones regulatorias derivadas de su condición de asignatario, ni releva la exigencia de verificar que el uso del código corto cuente con las autorizaciones previstas en la normativa vigente.

Por otra parte, esta Comisión constató que, si bien **ESTRATEC** informó que los mensajes objeto de análisis fueron remitidos por **MESSAGE TRADE GMBH** y manifestó haber solicitado formalmente la autorización correspondiente, no allegó y, por ende, no obra en el expediente soporte documental que acredite autorización expresa y por escrito otorgada por **AVIANCA** para el uso de su nombre en el mensaje enviado desde el código corto **892000**. En efecto, la relación contractual existente entre **ESTRATEC** y su cliente, así como las solicitudes de información elevadas a este, no suplen ni reemplazan la autorización que debe provenir directamente del titular cuyo nombre figura en el mensaje, exigencia que constituye el eje central de la causal aplicada.

Tampoco resulta suficiente para desvirtuar la causal que **ESTRATEC** haya adoptado medidas posteriores, como la notificación al cliente remitente y la suspensión preventiva de la cuenta asociada. Si bien dichas actuaciones evidencian la reacción del asignatario una vez conocida la situación, no alteran el hecho de que, al momento de los envíos reportados, no se encontraba acreditada la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación. La causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 constituye un supuesto de verificación objetiva, cuya configuración se acredita plenamente con la ausencia del soporte documental requerido.

En cuanto a los argumentos relativos a la proporcionalidad de la medida adoptada, esta Comisión precisa que la regulación no supedita la procedencia de la recuperación del recurso a la verificación de múltiples eventos, patrones de reiteración o conductas sistemáticas por parte del asignatario. Por el contrario, la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 se configura con la sola constatación objetiva de que, a través del código corto asignado, se enviaron mensajes en nombre de un tercero sin contar con su autorización expresa y por escrito. En ese sentido, la existencia de un único envío no autorizado, así como las medidas posteriores adoptadas por **ESTRATEC**, no eliminan ni modifican el hecho que activa la potestad de recuperación prevista en la regulación.

Adicionalmente, frente a los cuestionamientos del recurrente sobre 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 precisa que dichas remisiones se realizan en cumplimiento de los deberes legales de información y colaboración entre autoridades. Su finalidad es poner en conocimiento de las entidades competentes los hechos advertidos en el marco de la actuación administrativa, sin que ello constituya declaración de responsabilidad ni sanción respecto del asignatario, y sin que implique necesariamente la apertura de investigaciones formales por parte de dichas entidades.

En suma, los argumentos expuestos por **ESTRATEC** en su recurso no desvirtúan las conclusiones alcanzadas en la Resolución CRC 8112 de 2026 ni la configuración de 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. En consecuencia, se mantiene la procedencia de la recuperación del código corto **892000**, en los términos definidos por la regulación aplicable.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

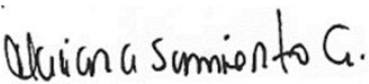
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **ESTRATEC S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8112 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **ESTRATEC S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8112 de 2026, 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 16 días del mes de febrero de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 3494
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas