

RESOLUCIÓN No. **8200** DE 2026

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8132 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 8132 del 3 de febrero de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **87501**, el cual había sido asignado a **CYCLELOGIC COLOMBIA LTDA**, sociedad que actualmente se denomina **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante, **SINCH**), 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 Resolución CRC 8132 de 2026 fue notificada personalmente a **SINCH** el 3 de febrero de 2026. Dentro del término establecido¹, **SINCH** presentó recurso de reposición, en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026803501 del 17 de febrero de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **SINCH** 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 **SINCH** 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, a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **SINCH** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

¹ El término para presentar el recurso de reposición vencía el 17 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."

SINCH solicitó a la Comisión revocar en su totalidad la Resolución CRC 8132 de 2026 y ordenar el archivo del expediente, y subsidiariamente suspender su ejecución hasta tanto no se le garantice el debido proceso y el derecho de defensa.

Manifiesta **SINCH** que la resolución recurrida incurre en falsa motivación y vulnera del debido proceso y el derecho de defensa, pues considera que el número celular objeto de investigación correspondió al +57 3157635772 y que al incluir un nuevo número celular en la decisión se incurre en una falsa motivación y, por ende, en una vulneración del debido proceso y el derecho de defensa, al modificar los supuestos fácticos en que se fundamentó la actuación.

Adicionalmente, considera **SINCH** que aún no se han surtido todas las pruebas necesarias que garantizan el debido proceso y derecho de defensa, pues «no se ha practicado la prueba que debe conducir a establecer la existencia de una autorización por parte del señor Fabio Castro a Tuya para recibir mensajes de texto, teniendo en cuenta que el mensaje fue enviado por Tuya, lo cual aún no ha ocurrido».

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

En primer lugar, es preciso señalar que 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.

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 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 efecto, cuando el artículo 6.1.1.8.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016 refiere 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, para efectos de la actuación de recuperación adelantada por la Comisión, que dio lugar a la resolución recurrida, la Comisión tuvo en cuenta las normas del procedimiento común y principal. Es por lo que, cuando la Comisión 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 **SINCH** acerca del inicio del trámite con el fin de garantizar su derecho a la defensa y al debido proceso.

En este contexto, no es posible afirmar que la recuperación de un código corto en virtud de la configuración 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, se rija por los principios especiales³ que caracterizan las actuaciones de esa naturaleza.

³ Corte Constitucional, Sentencia C-827 de 2001. "Así, a los principios de configuración del sistema sancionador como los de legalidad (toda sanción debe tener fundamento en la ley), tipicidad (exigencia de descripción específica y precisa por la norma creadora de las infracciones y de las sanciones, de las conductas que pueden ser sancionadas y del contenido material de las sanciones que puede imponerse por la comisión de cada conducta, así como la correlación entre unas y otras) y de prescripción (los particulares no pueden quedar sujetos de manera indefinida a la puesta en marcha de los instrumentos sancionatorios), se suman los propios de aplicación del sistema sancionador, como los de culpabilidad o responsabilidad según el caso –régimen disciplinario o régimen de sanciones administrativas no disciplinarias– (juicio personal de reprochabilidad dirigido al autor de un delito o falta, de proporcionalidad o el denominado non bis in ídem."

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, que definen el derecho sancionador.

En línea con lo expuesto, es preciso advertir que no se incurrió en una vulneración al debido proceso ni al derecho de defensa. Por el contrario, se le ha garantizado a **SINCH**:

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

Precisado lo anterior, es importante reiterar que, la resolución recurrida no adolece de falsa motivación, ni vulnera el debido proceso o el derecho de defensa como lo aduce **SINCH**, pues dado el alcance y finalidad del procedimiento de recuperación de códigos cortos, lo que hizo la CRC en esta actuación fue aplicar una consecuencia jurídica establecida en la regulación general, esta es, la recuperación de dicho recurso de identificación, previa verificación de la concurrencia de unos supuestos de hecho igualmente consagrados en dicha regulación, a saber, las causales de recuperación.

En efecto, en el radicado de salida número 2025538679 del 26 de noviembre de 2025, mediante el cual la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inicio la presente actuación, se indicó que la misma tiene por objeto la eventual recuperación del código corto **87501**, en atención a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos «*se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido*».

De acuerdo con lo anterior, no le asiste la razón a **SINCH** al señalar que la resolución recurrida incurre en falsa motivación y vulnera del debido proceso y el derecho de defensa, pues considera que el número celular objeto de investigación correspondió al +57 3157635772 y que al incluir un nuevo número celular en la decisión se incurre en una falsa motivación y, por ende, en una vulneración del debido proceso y el derecho de defensa, al modificar los supuestos fácticos en que se fundamentó la actuación.

Claramente una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **87501**, no tiene por objeto una investigación sobre el uso de un número celular como erradamente lo señala la recurrente. En la Resolución CRC 8132 de 2026 se refirieron unos números de celular, no porque fuera el objeto de la actuación, sino porque fue un argumento planteado por **SINCH**, con base en el cual señaló que no se configura la causal invocada por la CRC, como pasa a exponerse.

En relación con la autorización expresa y por escrito expedida por parte del remitente del mensaje de texto, para el envío de mensajes de texto en su nombre, es decir de **TUYA**, **SINCH** manifestó que con su escrito allegaba una respuesta de su cliente Salesforce, en la cual se señala expresamente lo siguiente:

«(...) **El cliente en cuestión tiene el celular 573214521672. El celular 573157635772 no ha sido utilizado para envíos de comunicaciones ni se encuentra asociado a un cliente o prospecto de cliente de Tuya.** (subrayado fuera del texto original) **Al consultar los dos números en RNE de la CRC, nos arroja lo siguiente El numero 573214521672 se encuentra habilitado para recibir SMS (...)**»

Con fundamento en lo anterior **SINCH** manifestó que el número celular 573157635772 no ha sido utilizado para ningún envío de mensajes o comunicaciones ni se encontraba asociado a un cliente o prospecto de cliente de la Compañía de Financiamiento Tuya S.A. Así mismo, señaló que **SINCH**

hizo una búsqueda desde el 18 de septiembre 2025 hasta el 16 de diciembre 2025 y no se encontró ningún mensaje enviado desde sus plataformas al número celular 573157635772 a través del código corto **87501**.

Por lo anterior, para evidenciar que el argumento expuesto por la sociedad asignataria no tiene un soporte, con base en las pruebas allegadas por **SINCH**, en el acto administrativo recurrido se indicó:

«(...) en su comunicación 2026800438 del 9 de enero de 2026, **SINCH** manifestó que no existe ninguna prueba de que el número de teléfono 573157635772 recibió un mensaje de texto enviado a través del código corto **87501**, razón por la cual considera que no se configura la causal invocada por la CRC.

No obstante, es pertinente mencionar que **SINCH** en la mencionada comunicación, aportó copia de la respuesta de su cliente **SalesForce**. Al analizar en su totalidad la mencionada respuesta, se advierte que dentro de esta se encuentra adjunta la siguiente captura de pantalla:

Imagen No. 3



Fuente: Expediente11

Enseguida se indica lo siguiente:

«El cliente en cuestión tiene el celular 573214521672.

El celular 573157635772 no ha sido utilizado para envíos de comunicaciones ni se encuentra asociado a un cliente o prospecto de cliente de Tuya.

Al consultar los dos números en RNE de la CRC, nos arroja lo siguiente

El numero 573214521672 se encuentra habilitado para recibir SMS

(...)

Al consultar el número 573157635772, no se encuentra registrado en el RNE» (NFT).

A partir de lo anterior, se advierte que en la imagen 3 aparecen 3 mensajes enviados al número de teléfono móvil 573214521672, el cual indican, es el celular del cliente en cuestión y que al consultarlo en el RNE se encuentra habilitado para recibir SMS. Además, se observa que el contenido del tercer mensaje de la imagen 3, que ha sido enmarcado en rojo, coincide con el texto del mensaje de la Imagen 1, aportada con la queja que motivó la presente actuación.

Por su parte, se advierte que, respecto de un segundo número de teléfono móvil, esto es, el 573157635772, se indica que no ha sido utilizado para envíos de comunicaciones ni se encuentra asociado a un cliente o prospecto de cliente de Tuya y que, al consultarlo en el RNE, no se encuentra registrado.

De acuerdo con lo anterior, a partir de la misma documentación aportada por **SINCH** en su comunicación 2026800438 del 9 de enero de 2026, es claro que, **SalesForce** realiza el análisis respecto de 2 números de teléfono móvil diferentes y, contrario a lo indicado por la sociedad asignataria, reconoce y envía evidencia de la remisión del mensaje que se ha puesto de presente en la Imagen 1».

Como se observa, si bien en la Resolución CRC 8132 de 2026 se hizo referencia a unos números de celular, tal mención no se realizó porque la actuación administrativa tenga por objeto el análisis del uso de los mencionados recursos, sino porque es deber de la administración pronunciarse en la decisión respecto de las pruebas obrantes en el expediente y de los argumentos expuestos por **SINCH**. El pronunciamiento de la CRC dejó en evidencia la falta de sustento probatorio del argumento expuesto por la sociedad asignataria, acorde con el cual, no existía prueba del envío del mensaje que motivo la actuación, a través del código corto **87501**.

En todo caso, adicional a lo expuesto, en la resolución recurrida se resaltó que el inicio de la actuación administrativa se fundamentó en la captura de pantalla allegada con la queja, la cual, de acuerdo con el artículo 247 del Código General del Proceso, al no haber sido tachada de falsa ni haberse acreditado una supuesta falsedad, debe ser valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos y, de esa forma, contrario a lo señalado por **SINCH**, queda claro que obra en el expediente material probatorio que acredita el envío del mensaje de texto a nombre de **TUYA** desde el código corto **87501**.

Por otro lado, vale la pena señalar que el recurrente incurre en un error al señalar que aún no se han surtido todas las pruebas necesarias que garantizan el debido proceso y derecho de defensa, pues «no se ha practicado la prueba que debe conducir a establecer la existencia de una autorización por parte del señor Fabio Castro a Tuya para recibir mensajes de texto, teniendo en cuenta que el mensaje fue enviado por Tuya, lo cual aún no ha ocurrido». Lo anterior, por cuanto, como se ha indicado, en la actuación se ha garantizado el debido proceso y el derecho de defensa de **SINCH**.

Adicionalmente, no es cierto que la falta de practica de la prueba alegada por **SINCH** vulnere el debido proceso y su derecho de defensa, pues la prueba a la que hace alusión no es ni pertinente ni conducente ni útil dentro de la presente actuación, ya que la causal objeto de análisis no se encuentra relacionada con la autorización eventualmente otorgada por parte del receptor del mensaje a la sociedad a nombre de la cual se remitió, sino que se circunscribe a verificar si **SINCH** contaba con la autorización expresa y por escrito de **TUYA** para enviar mensajes a través del código corto **87501**, como el que suscitó esta actuación.

En efecto, en el acto administrativo recurrido se indicó que de acuerdo con la información contenida en el mensaje de texto que dio origen a la presente actuación administrativa, el remitente habría sido **TUYA**. Por esta razón la autorización exigida por la regulación debe provenir de la mencionada sociedad.

A la luz de la reglamentación, es claro que corresponde al asignatario contar con la autorización expresa y por escrito para poder enviar mensajes a nombre de terceros, por lo que, al estar en cercanía con esta prueba, tiene la carga de aportarla a una actuación como la presente. Sin embargo, **SINCH** en ningún momento ha aportado y, por tanto, dentro del expediente no obra la mencionada autorización expresa y por escrito de **TUYA** para el envío de mensajes desde el código corto **87501**.

Como se indicó en la resolución recurrida, **SINCH** aportó copia de la traducción de un contrato de servicios, el cual manifiesta fue celebrado entre Salesforce y la Compañía. Sin embargo, se reitera que el contrato fue suscrito por «salesforce.com, inc., una corporación de Delaware» y «CLX Networks AB, una empresa sueca» y no es posible constatar la intervención de **SINCH** en dicho contrato, en su calidad de asignataria del código corto **87501**.

En todo caso, no se advierte en el contrato ni en ninguno de los documentos aportados por **SINCH**, que la sociedad asignataria cuente con la autorización expresa y por escrito de **TUYA**, para el envío del mensaje objeto de queja, pues la asignataria del código corto **87501** no cumplió con la carga probatoria de acreditar tal situación.

Teniendo en cuenta que 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 el material probatorio que obra en el expediente permite acreditar 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. Esta circunstancia resulta suficiente para soportar la recuperación del código corto **87501** en los términos previstos en la regulación aplicable.

En suma, revisadas las pruebas que obran en el expediente, así como las alegaciones expuestas en el recurso, se observa que ninguna de ellas deja 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 8132 de 2026.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

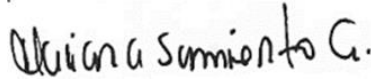
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **SINCH COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8132 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **SINCH COLOMBIA S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8132 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 **SINCH 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 14 días del mes de abril de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 3505

Elaborado por: Miguel Rojas

Revisado por: José Felipe Zequeda Torrado