

RESOLUCIÓN No. **8289** DE 2026

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **ATENEA MOBILE S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8238 de 2026, por la cual se recupera el código corto 894999, asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

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 8238 del 1 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **894999**, el cual había sido asignado a **ATENEA MOBILE S.A.S.**¹, en adelante **ATENEA**, 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 esta entidad 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 8238 de 2026 fue notificada personalmente a **ATENEA** el 3 de junio de 2026. Dentro del término establecido², **ATENEA** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026814245 del 19 de junio de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **ATENEA** 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 **ATENEA** 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,

¹ Resolución CRC 5584 de 2018.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 19 de junio de 2026.

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."

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

ATENEA solicitó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones que se reponga en su integridad la Resolución CRC 8238 de 2026 y, en su lugar, se mantenga la asignación del código corto **894999**, al considerar que la decisión adoptada vulnera sus derechos al debido proceso y a la defensa, desconoce la naturaleza de su rol dentro de la cadena de prestación del servicio y resulta desproporcionada frente a las circunstancias acreditadas durante la actuación administrativa.

Consecuentemente, la sociedad sostuvo que la resolución recurrida desconoce las garantías propias del debido proceso, al considerar que existe una falta de correspondencia entre los fundamentos que dieron origen a la actuación administrativa y aquellos que sustentan la decisión de recuperación del código corto. Según indicó, la actuación se inició con fundamento en el presunto uso indebido del recurso y en la ausencia de autorización para el envío de mensajes en nombre de terceros, frente a lo cual ejerció oportunamente su derecho de defensa aportando las explicaciones y argumentos correspondientes. No obstante, afirmó que la decisión final se apartó de dichos presupuestos fácticos y terminó sustentándose en consideraciones relacionadas con el cumplimiento de los criterios de uso eficiente, lo que, en su criterio, evidencia una vulneración del debido proceso y del derecho de defensa.

Así mismo, **ATENEA** reiteró que los mensajes objeto de la actuación administrativa no fueron generados directamente por la compañía, sino por los distintos clientes que utilizan su plataforma tecnológica para el envío de comunicaciones mediante el código corto asignado. En ese sentido, sostuvo que su intervención dentro del proceso de mensajería se limita a proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para que dichos clientes puedan cursar sus campañas de SMS, sin participar en la elaboración del contenido de los mensajes, la definición de sus destinatarios o las finalidades perseguidas con cada comunicación.

En línea con lo anterior, la sociedad manifestó que la naturaleza de su intervención dentro de la cadena de envío de mensajes es meramente formal y de integración tecnológica, razón por la cual no ejerce control sobre el contenido de los mensajes remitidos por sus clientes. Indicó igualmente que dispone de mecanismos de seguridad y prevención de fraude y spam, orientados a bloquear automáticamente comunicaciones potencialmente riesgosas, así como de sistemas de validación de clientes y políticas antifraude destinadas a prevenir la utilización indebida de sus plataformas.

Así mismo, **ATENEA** cuestionó el valor probatorio de los elementos obrantes en el expediente, señalando que no existe prueba técnica, que permita acreditar la autenticidad, integridad y trazabilidad de los mensajes reportados, ni que estos hubiesen sido efectivamente enviados desde el código corto **894999**. En ese sentido, sostuvo que la acreditación del origen de un mensaje SMS requiere análisis técnicos especializados sobre registros de tráfico, logs de enrutamiento o evidencia técnica verificable, por lo cual consideró que la decisión no podía fundarse únicamente en los elementos aportados al expediente sin una verificación técnica suficiente.

Por otro lado, **ATENEA** explicó el funcionamiento de su infraestructura tecnológica, señalando que opera mediante diferentes plataformas, servidores y sistemas de enrutamiento que permiten el procesamiento y envío de mensajes hacia las redes de los operadores móviles. Así mismo, indicó que cuenta con procedimientos técnicos para la desactivación de códigos cortos y manifestó que, una vez notificada del inicio de la actuación administrativa, procedió a ejecutar internamente la suspensión del código corto **894999**, adelantando las actuaciones necesarias para su retiro de los sistemas de enrutamiento, servidores internos y plataformas tecnológicas, así como gestionando su sustitución por otro código con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

De otra parte, la sociedad afirmó haber dado cumplimiento a todas las obligaciones que le corresponden como asignataria de recursos de identificación, así como a los criterios de uso eficiente previstos en la regulación. En particular, sostuvo que el código corto fue implementado dentro de los plazos establecidos, utilizado conforme a la aplicación para la cual fue asignado, que no ha sido objeto de cesión o transferencia, que ha suministrado a la CRC la información requerida de manera veraz, completa y oportuna y que mantiene actualizada la información correspondiente en el SIUST.

En cuanto a la proporcionalidad de la medida, **ATENEA** argumentó que la recuperación del código corto constituye una decisión excesiva frente a las circunstancias del caso, teniendo en cuenta que la compañía ha actuado de manera diligente, implementando diversos mecanismos técnicos, tecnológicos y administrativos orientados a prevenir el fraude, verificar la identidad de sus clientes y evitar el uso indebido de la plataforma. Así mismo, destacó que cuenta con políticas antifraude, procedimientos de validación documental y mecanismos permanentes de control, monitoreo y mejora continua, los cuales, en su criterio, evidencian el cumplimiento de sus deberes y la improcedencia de una medida de recuperación del recurso.

Frente a la validez del Acto Administrativo, la sociedad manifestó que la resolución recurrida presenta vicios que afectan su validez, al considerar que la decisión desconoce los presupuestos fácticos que dieron origen a la actuación administrativa y carece de correspondencia entre el desarrollo del procedimiento y la decisión finalmente adoptada. En ese sentido, sostuvo que la actuación administrativa vulneró el debido proceso al modificar los fundamentos sobre los cuales ejerció su derecho de defensa, configurándose, en su criterio, una actuación contraria a los principios procedimentales que rigen la actuación administrativa.

Finalmente, **ATENEA** solicitó que se reponga la Resolución CRC 8238 de 2026 y, en consecuencia, se mantenga vigente la asignación del código corto **894999**, al considerar que durante la actuación administrativa demostró haber actuado con diligencia, haber cumplido las obligaciones legales y regulatorias que le corresponden como asignataria y haber implementado las medidas necesarias para prevenir el uso indebido de la plataforma tecnológica que administra.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

Teniendo en cuenta que **ATENEA** aduce la presunta violación al debido proceso, es preciso traer a colación lo previsto en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia:

ARTÍCULO 29. El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.

Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio.

En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable.

Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho.

Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.

La Corte Constitucional ha decantado en reiterada jurisprudencia el alcance del referido derecho, indicando que éste comprende:

- i) el derecho a la jurisdicción;
- ii) el derecho al juez natural;
- iii) el derecho a un proceso público;
- iv) el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario correspondiente;
- v) a ser oídos en el trámite de la actuación administrativa en curso;
- vi) a la notificación del acto administrativo bajo el cumplimiento de los preceptos legales;
- vii) a un trámite administrativo sin dilaciones;
- viii) a permitir la participación desde el principio de la actuación;
- ix) a que la actuación se adelante ante el funcionario competente y bajo el cumplimiento de las disposiciones legales;
- x) a gozar de la presunción de inocencia;
- xi) al ejercicio del derecho de defensa y contradicción;
- xii) a solicitar, aportar y controvertir las pruebas que sean necesarias; y,
- xiii) a impugnar las decisiones y promover las acciones pertinentes para solicitar la nulidad por la vulneración del debido proceso⁴.

Lo anterior significa que el debido proceso abarca un conjunto de condiciones susceptibles de ser transgredidas durante el trámite administrativo y que su objetivo no es otro que asegurar el funcionamiento ordenado de la administración, la validez de sus actuaciones, la protección de la seguridad jurídica y la defensa de los administrados.

En el caso concreto, se observa que el trámite que dio lugar a la expedición de la resolución recurrida se adelantó en estricto cumplimiento del marco normativo aplicable, particularmente de las disposiciones contenidas en la Resolución CRC 5050 de 2016, norma que regula las condiciones de

⁴ Corte Constitucional. Sentencia T-002 de 2019. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

asignación, uso y recuperación de los recursos de numeración. La actuación fue ejercida por la autoridad competente, en ejercicio de las funciones legalmente atribuidas a la CRC, y culminó con la adopción de un acto administrativo debidamente motivado, fundado en una causal expresa y objetiva prevista en la regulación vigente, lo cual asegura la legitimidad y validez jurídica de la decisión adoptada.

Así mismo, la actuación administrativa garantizó la protección de la seguridad jurídica, en la medida en que la decisión se sustentó en la aplicación uniforme y previsible de una regla regulatoria clara y vigente al momento de los hechos, evitando interpretaciones discrecionales. En particular, la aplicación 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 respondió a un criterio objetivo, aplicable a todos los asignatarios en igualdad de condiciones, lo cual preserva la coherencia del sistema regulatorio y la confianza en la actuación de la autoridad administrativa.

De igual manera, la actuación permitió garantizar plenamente la defensa del asignatario, en tanto este contó con la posibilidad efectiva de intervenir dentro del trámite, ejercer su derecho de contradicción y aportar los argumentos y elementos probatorios que estimó pertinentes. En efecto, el asignatario pudo exponer su posición frente a los hechos que dieron lugar a la actuación, plantear sus reparos frente a la decisión adoptada y acudir a los mecanismos de impugnación previstos en el ordenamiento jurídico, como ocurrió con la interposición del recurso de reposición, lo cual evidencia que en ningún momento se restringió o anuló su derecho de defensa.

En este sentido, la adopción de la decisión administrativa no desconoció las garantías procedimentales que amparan al asignatario, ni introdujo cargas sorpresivas o indebidas, sino que se limitó a aplicar las consecuencias jurídicas previstas por la regulación ante el uso del recurso en condiciones distintas a las autorizadas. Así, la actuación administrativa se desarrolló dentro de un marco de legalidad, previsibilidad y respeto por los derechos del administrado, elementos que, en su conjunto, permiten concluir que se aseguró la validez de las actuaciones, la protección de la seguridad jurídica y la defensa efectiva del asignatario.

Ahora bien, esta Comisión precisa que la causal que motivó la recuperación del código corto **894999** se encuentra expresamente prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el cual dispone que procede la recuperación del recurso cuando, a través de este, se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido.

En el presente caso se verificó que, a través del código corto **894999**, fueron enviados mensajes en nombre de **BANCOLOMBIA**, sin que **ATENEA** acreditara contar con la autorización expresa y por escrito de dicha entidad para el envío de tales comunicaciones, pese a que este documento fue solicitado expresamente desde el acto de inicio de la actuación administrativa. En consecuencia, la ausencia de dicha autorización configura objetivamente la causal de recuperación prevista en la regulación y hace procedente la recuperación del recurso de identificación.

En relación con las pruebas tenidas en cuenta y los análisis efectuados para concluir la configuración de la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, esta Comisión se remite al apartado correspondiente del presente acto administrativo, en el cual dichos elementos han sido ampliamente expuestos.

Adicionalmente, en relación con las capturas de pantalla y su calidad probatoria, se considera pertinente reiterar que el artículo 247 del Código General del Proceso dispone:

«(...) Serán valorados como mensajes de datos los documentos que hayan sido aportados en el mismo formato en que fueron generados, enviados o recibidos, o en algún otro formato que lo reproduzca con exactitud.

La simple impresión en papel de un mensaje de datos será valorada de conformidad con las reglas generales de los documentos (...).».

De acuerdo con la norma transcrita, se advierte que la impresión de una captura de pantalla de un mensaje de texto no anula su calidad probatoria, sino que implica que su valoración se realice conforme a las reglas generales sobre los documentos.

Por lo tanto, los argumentos relacionados con la supuesta insuficiencia probatoria de las capturas de pantalla aportadas al expediente, esta Comisión observa que los mismos no están llamados a prosperar. En primer lugar, porque durante la actuación administrativa la recurrente no tachó de falsas dichas capturas ni aportó elemento probatorio alguno que acreditara la supuesta falta de autenticidad, integridad o trazabilidad alegada en el recurso. En consecuencia, tales documentos

fueron válidamente incorporados al expediente y deben ser valorados conforme a las reglas de la sana crítica. En segundo lugar, la actuación administrativa no se sustentó exclusivamente en dichas capturas, sino en el conjunto del material probatorio obrante en el expediente, incluidas las comunicaciones remitidas por **BANCOLOMBIA**, las quejas presentadas por los usuarios y la información suministrada por la propia recurrente.

Así mismo, la ausencia de ciertos datos en las capturas de pantalla, como el número telefónico destinatario o la fecha completa del mensaje, no impide el ejercicio de las facultades de verificación de esta Comisión ni limita la posibilidad del asignatario de consultar sus propios registros, identificar el cliente que originó el envío o acreditar que contaba con la autorización exigida por la regulación. Por el contrario, la recurrente se limitó a cuestionar la suficiencia de la prueba sin aportar elementos técnicos que desvirtuaran los hechos objeto de análisis o demostraran que los mensajes no fueron enviados desde el código corto objeto de recuperación.

Frente a la intervención en la cadena de envío de mensajes, si bien **ATENEA** afirma que su intervención es meramente técnica, al limitarse a proveer infraestructura tecnológica sin participar en la generación de los contenidos, la definición de campañas o la selección de destinatarios, esta Comisión reitera que el análisis efectuado no se centra en la autoría material de los mensajes, sino en el uso del recurso de identificación asignado y en el cumplimiento de las obligaciones asociadas a dicho uso. En ese sentido, el hecho de que los mensajes sean generados por terceros no desvirtúa que el código corto haya sido utilizado para el envío de mensajes en nombre de un tercero sin que se acreditara la correspondiente autorización expresa y por escrito, elemento determinante para la configuración de la causal prevista en la regulación.

En igual sentido, los mecanismos de seguridad, prevención de fraude, validación de clientes, certificaciones técnicas y demás controles internos descritos por la recurrente, así como el cumplimiento de las obligaciones generales de los asignatarios y de los criterios de uso eficiente previstos en la regulación, no desvirtúan el incumplimiento específico objeto de la presente actuación administrativa. Si bien esta Comisión reconoce la importancia de dichas medidas para la gestión de riesgos operacionales, ninguna de ellas sustituye el requisito regulatorio consistente en contar con la autorización expresa y por escrito del titular del nombre o marca utilizada en los mensajes, ni excluye la configuración de la causal de recuperación cuando dicha autorización no es acreditada.

Dicho esto, aunque la recurrente manifiesta haber cumplido con las obligaciones generales y los criterios de uso eficiente del recurso, se precisa que dicha circunstancia no excluye la verificación de las causales de recuperación previstas en la regulación. En efecto, aun en presencia del cumplimiento de otros deberes regulatorios, la ausencia de la autorización exigida para el uso del nombre de un tercero en los mensajes enviados a través del código corto constituye un incumplimiento específico que habilita la recuperación del recurso.

Frente al argumento según el cual se habría vulnerado el debido proceso por existir una supuesta falta de correspondencia entre el acto de inicio y la decisión adoptada, esta Comisión advierte que tal afirmación carece de sustento. Desde el inicio de la actuación administrativa se identificó expresamente 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 informaron los hechos que la motivaban y se requirió a **ATENEA** para que allegara la autorización expresa y por escrito de **BANCOLOMBIA** y de las empresas de cobro correspondientes para el envío de mensajes en su nombre desde el código corto **894999**. En consecuencia, durante toda la actuación el objeto de análisis permaneció inalterado y la recurrente contó con la oportunidad de presentar observaciones, aportar pruebas y ejercer plenamente su derecho de defensa, razón por la cual no se configura la vulneración alegada.

En cuanto al cargo relacionado con la desproporción de la medida, esta Comisión precisa, en primer lugar, que la recuperación de recursos de identificación no tiene naturaleza sancionatoria, sino que corresponde a una medida administrativa propia de la función de gestión y administración de recursos públicos escasos, orientada a garantizar su uso conforme a las condiciones establecidas en la regulación. En este sentido, no se trata de una reacción punitiva frente a un comportamiento reprochable, sino de una decisión de carácter objetivo que se activa cuando se verifica el incumplimiento de los requisitos que habilitan el uso del recurso.

En segundo lugar, aun si se analizara la medida desde una perspectiva de razonabilidad, se observa que la decisión resulta idónea, necesaria y proporcional en sentido estricto. Es idónea, en tanto permite cesar de manera inmediata el uso del recurso en condiciones contrarias a la regulación, es necesaria, en la medida en que no se acreditó el cumplimiento del requisito esencial de contar con autorización expresa y por escrito para el uso del nombre de terceros, y es proporcional en sentido estricto, dado que la afectación que se deriva para el asignatario es una consecuencia inherente al incumplimiento de las condiciones de uso de un recurso público, cuya asignación no genera derechos

adquiridos sobre su permanencia, sino una habilitación condicionada al cumplimiento de la regulación vigente.

En consecuencia, la medida adoptada no puede calificarse como desproporcionada, sino como una actuación necesaria para salvaguardar la integridad del esquema de administración de los recursos de identificación y prevenir su utilización en contravención de las reglas regulatorias.

Finalmente, en relación con los presuntos vicios de nulidad alegados, en particular la falsa motivación, esta Comisión observa que la resolución recurrida contiene una motivación suficiente, clara y congruente con los hechos acreditados en el expediente. En efecto, el acto administrativo identifica de manera expresa las circunstancias fácticas que dieron lugar a la actuación, la normativa aplicable en particular la causal prevista para el envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización y el análisis que conduce a concluir su configuración en el caso concreto.

De este modo, no se evidencia una discordancia entre los hechos probados y la decisión adoptada, ni una interpretación o aplicación errónea de la norma que sustenta la medida. Por el contrario, la motivación del acto guarda coherencia interna y responde a una verificación objetiva del uso del recurso de identificación, razón por la cual no se configuran los vicios de nulidad alegados por la recurrente.

En virtud de lo anterior, se concluye que los argumentos expuestos por **ATENEA** no desvirtúan los fundamentos de la Resolución CRC 8238 de 2026, por lo cual no hay lugar a reponer la decisión adoptada.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

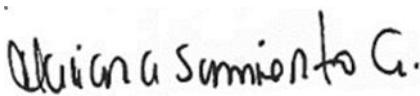
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **ATENEA MOBILE S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8238 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **ATENEA MOBILE S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8238 de 2026, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal **ATENEA MOBILE 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 09 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 107870
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas