

RESOLUCIÓN No. **8294** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **TELECOM S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8241 de 2026, por la cual se recupera el código corto **893175**, asignado a **TELECOM SMS 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 8241 del 1 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **893175**, el cual había sido asignado a **TELECOM SMS S.A.S.**¹, en adelante **TELECOM**, 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 8241 de 2026 fue notificada personalmente a **TELECOM** el 3 de junio de 2026. Dentro del término establecido², **TELECOM** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026814263 del 19 de junio de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **TELECOM** 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 **TELECOM** 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.

¹ Resolución CRC 6983 del 17 de noviembre de 2022.

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."

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

TELECOM solicitó a la CRC que se revoque en su integridad la Resolución CRC 8241 de 2026 y, en consecuencia, se deje sin efectos la recuperación del código corto **893175**, manteniendo vigente su asignación. Subsidiariamente, solicitó que se reconsidere la medida adoptada y se evalúen alternativas regulatorias menos restrictivas, al considerar que la decisión presenta errores de valoración probatoria, interpretación normativa y aplicación de los principios que rigen las actuaciones administrativas.

En primer lugar, la sociedad manifestó que la resolución recurrida no efectuó una valoración integral de las pruebas aportadas durante la actuación administrativa. Al respecto, señaló que acreditó la existencia de diversos controles orientados a la prevención del fraude, entre ellos procesos de vinculación de clientes, validaciones documentales y contractuales, monitoreo de tráfico, generación de alertas automáticas, detección de comportamientos atípicos, bloqueo de URL sospechosas, restricciones sobre el uso de marcas y auditorías periódicas.

No obstante, indicó que dichos elementos fueron descartados por la CRC al considerar que carecían de relevancia para el análisis de la causal de recuperación, bajo el entendido de que esta constituye una causal de carácter objetivo. En ese sentido, sostuvo que la decisión desconoce el deber de valoración integral del material probatorio, al no analizar la efectividad de las medidas implementadas ni explicar las razones por las cuales resultaban insuficientes frente a los hechos investigados, lo que, a su juicio, configura un defecto de motivación y una valoración incompleta de las pruebas aportadas durante la actuación administrativa.

Así mismo, **TELECOM** sostuvo que la CRC realizó una interpretación extensiva de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En este sentido, manifestó que la resolución no demuestra que la sociedad hubiera generado, elaborado, aprobado o autorizado los contenidos objeto de análisis y reiteró que actúa como integrador tecnológico y proveedor de infraestructura para el envío de mensajes por parte de clientes corporativos.

A partir de ello, afirmó que la decisión termina atribuyéndole una responsabilidad respecto de cualquier contenido transmitido a través de su plataforma, aun cuando este haya sido generado por terceros independientes. Igualmente, señaló que la regulación vigente no establece expresamente un régimen de responsabilidad objetiva ni convierte al integrador tecnológico en garante absoluto de la legalidad de cada mensaje transmitido por sus clientes.

De igual manera, indicó que la resolución no identifica de manera concreta quién generó los mensajes cuestionados ni desarrolla un análisis probatorio que permita establecer la participación efectiva de **TELECOM** en la creación o aprobación de dichos contenidos, razón por la cual considera que la CRC amplió el alcance de la causal de recuperación más allá de lo previsto en la regulación y desconoció los principios de legalidad y tipicidad aplicables a las actuaciones administrativas.

De otra parte, la sociedad manifestó que la medida adoptada desconoce el principio de proporcionalidad, al considerar que la recuperación definitiva del código corto constituye la medida más gravosa que puede adoptar la CRC respecto del recurso de identificación. Sobre este punto, afirmó que la resolución no contiene un análisis que permita concluir que dicha medida resultaba necesaria, idónea y proporcional frente a las circunstancias particulares del caso, ni evalúa alternativas regulatorias menos restrictivas.

En concordancia con ello, sostuvo que la decisión no examina si los hechos reportados corresponden a eventos aislados dentro del universo total de tráfico cursado por la plataforma, ni desarrolla una ponderación entre la conducta investigada y las consecuencias derivadas de la recuperación definitiva del recurso. Finalmente, indicó que, durante el trámite administrativo, la CRC ya había ordenado la suspensión temporal del código corto, medida que, a su juicio, permitía prevenir cualquier eventual afectación mientras se adelantaba la investigación, sin que la resolución explicara las razones por las cuales dicha medida resultaba insuficiente o por qué la recuperación definitiva constituía la única respuesta regulatoria posible.

En consecuencia, **TELECOM** solicitó revocar la Resolución CRC 8241 de 2026, dejar sin efectos la recuperación del código corto **893175** y restablecer el estado de asignación del referido recurso de identificación. Subsidiariamente, solicitó que se reconsidere la medida adoptada y se evalúen alternativas regulatorias menos restrictivas, atendiendo los principios de proporcionalidad, razonabilidad y debido proceso.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

Teniendo en cuenta que **TELECOM** 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 perceptos 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 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.

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

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 **893175** 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 caso concreto, se verificó que desde el código corto **893175** se cursaron mensajes de texto en nombre de terceros sin que **TELECOM** en calidad de asignatario del código corto acreditara contar con la autorización expresa y por escrito de dichos terceros para el envío de mensajes de texto (SMS), circunstancia que configura de manera objetiva la causal de recuperación prevista en la regulación.

En efecto, la resolución recurrida reconoce expresamente que la sociedad acreditó la existencia de diversos mecanismos orientados a la prevención del fraude, entre ellos procesos de vinculación de clientes, validaciones documentales y contractuales, monitoreo de tráfico, generación de alertas automáticas, detección de comportamientos atípicos, bloqueo de URL sospechosas, restricciones sobre el uso de marcas y auditorías periódicas. Tales elementos fueron expresamente analizados dentro del acto administrativo y no fueron desconocidos por esta Comisión. No obstante, la sola existencia de dichos mecanismos no desvirtúa la causal objeto de análisis.

El numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 exige verificar si a través del código corto se enviaron mensajes en nombre de terceros sin que conste la correspondiente autorización expresa y por escrito. En consecuencia, los controles técnicos y operativos implementados por el asignatario no sustituyen ni reemplazan el cumplimiento de dicho requisito regulatorio, razón por la cual esta Comisión concluyó que tales mecanismos, aun cuando evidencian la existencia de controles internos, no resultaban suficientes para desvirtuar la configuración objetiva de la causal de recuperación.

Por lo anterior, no le asiste razón a **TELECOM** cuando afirma que la resolución omitió valorar las pruebas allegadas, pues del análisis contenido en el acto administrativo se evidencia que dichas pruebas fueron examinadas y consideradas, concluyéndose que no desvirtuaban los hechos objeto de la actuación administrativa.

Ahora bien, en relación con el argumento según el cual la CRC realizó una interpretación extensiva 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, al atribuir responsabilidad a **TELECOM** pese a que actúa únicamente como integrador tecnológico y proveedor de infraestructura para el envío de mensajes por parte de terceros, esta Comisión considera que dicho planteamiento tampoco desvirtúa la decisión adoptada.

La resolución recurrida no fundamentó la recuperación del recurso en la generación, elaboración o aprobación material del contenido de los mensajes por parte de **TELECOM**, sino en la utilización del código corto asignado para el envío de mensajes en nombre de terceros respecto de los cuales no se acreditó la correspondiente autorización expresa y por escrito.

Así mismo, si bien **TELECOM** insiste en que su participación dentro de la cadena de envío de mensajes es de carácter meramente técnico y que los contenidos son definidos por clientes corporativos independientes, ello no excluye las obligaciones regulatorias derivadas de su condición de asignataria del recurso de identificación. En este sentido, el hecho de que los mensajes de texto (SMS) sean originados y/o producidos por terceros no desvirtúa la necesidad de verificar el cumplimiento de los requisitos previstos en la regulación para el uso del código corto asignado, particularmente la existencia de la autorización expresa y por escrito cuando los mensajes se envían en nombre de terceros.

De igual manera, tampoco resulta suficiente el argumento según el cual la regulación no establece un régimen de responsabilidad objetiva para los integradores tecnológicos. La decisión recurrida no atribuye responsabilidad por la elaboración del contenido de los mensajes ni parte de un análisis propio de un régimen sancionatorio, sino que verifica objetivamente la configuración de la causal de recuperación prevista en la regulación para la administración de recursos de identificación. En consecuencia, el análisis adelantado por esta Comisión se circunscribió a establecer si se acreditó o no el cumplimiento del requisito exigido por el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, circunstancia que no fue desvirtuada mediante el recurso, en la medida que no obra copia de la autorización expresa y por escrito del tercero a nombre de cual se enviaron los mensajes de texto (SMS).

En cuanto al argumento relativo a la supuesta desproporción de la medida adoptada, cabe mencionar que la recuperación del código corto no constituye una sanción administrativa, sino una medida propia de la función de administración de recursos públicos de identificación, cuya finalidad consiste en garantizar que dichos recursos sean utilizados conforme a las condiciones establecidas en la regulación vigente.

Por ello, la circunstancia de que durante el trámite administrativo se hubiera ordenado la suspensión temporal del uso del código corto no excluye la posibilidad de adoptar la decisión definitiva de recuperación una vez concluida la actuación administrativa y verificada la configuración de la causal correspondiente, ambas medidas responden a finalidades distintas: mientras la suspensión temporal tiene un carácter preventivo durante el trámite de la actuación, la recuperación constituye la consecuencia regulatoria prevista cuando, una vez agotado el procedimiento administrativo, se verifica el incumplimiento de las condiciones de uso del recurso de identificación.

Así pues, la recuperación del código corto no constituye una medida desproporcionada, sino la consecuencia prevista por la regulación cuando se configura alguna de las causales establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el caso que nos ocupa la dispuesta en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. la Resolución CRC 5050 de 2016,

Finalmente, en cuanto a las afirmaciones del recurrente relacionadas con presuntos errores de valoración probatoria, interpretación normativa y motivación del acto administrativo, esta Comisión observa que la Resolución CRC 8241 de 2026 contiene un análisis claro de los hechos que dieron origen a la actuación administrativa, de la normativa aplicable y de los argumentos expuestos por **TELECOM** durante el trámite.

En particular, la resolución analizó las manifestaciones relacionadas con el rol de la sociedad como proveedor tecnológico, la existencia de controles internos y mecanismos de prevención de fraude, así como la alegada responsabilidad de terceros respecto del contenido de los mensajes, concluyendo que tales circunstancias no desvirtuaban la configuración objetiva de la causal de recuperación, por cuanto no se acreditó la autorización expresa y por escrito requerida por la regulación para el envío de mensajes en nombre de terceros.

En consecuencia, esta Comisión considera que los argumentos expuestos en el recurso de reposición no desvirtúan los fundamentos jurídicos y fácticos que sustentan la Resolución CRC 8241 de 2026, razón por la cual no existe mérito para modificar la decisión adoptada y, en consecuencia, el recurso de reposición no está llamado a prosperar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

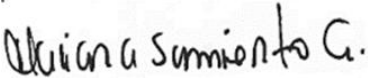
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **TELECOM S.A.S**, en contra de la Resolución CRC 8241 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **TELECOM S.A.S** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8241 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 **TELECOM 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 10 días del mes de julio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 107868
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra