

RESOLUCIÓN No. **8316** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8242 de 2026, por la cual se recupera el código corto 890141, asignado a la sociedad INFOBIP 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 8242 del 2 de junio de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **890141**, el cual había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**¹, (en adelante, **INFOBIP**), por haberse configurado 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.

La Resolución CRC 8242 de 2026 fue notificada personalmente por medio electrónico a **INFOBIP** el 3 de junio de 2026. Dentro del término establecido², **INFOBIP** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026814234 del 19 de junio de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP** 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 **INFOBIP** 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 (...)».

¹ Resolución CRC 5018 de 2016.

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."

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

INFOBIP solicitó a la **CRC** revocar en su totalidad la Resolución CRC 8242 de 2026, mediante la cual se ordenó la recuperación del código corto **890141** y que, en su lugar, se mantuviera la asignación del mencionado código corto.

Estas solicitudes fueron soportadas en tres argumentos que serán enunciados y analizados a continuación.

(i) Inaplicabilidad de la causal invocada para recuperar el código corto 890141

INFOBIP manifestó que la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, hace referencia de forma expresa al verbo «enviar», en esa medida, resaltó que es una empresa que únicamente proporciona a sus clientes el acceso a una plataforma tecnológica de procesamiento y transporte de información y que no se dedica al diseño, creación, definición, selección, aprobación y envío de contenidos a destinatarios finales. Asimismo, indicó que le corresponde a la Comisión demostrar que efectivamente fue **INFOBIP** quien realizó el envío del mensaje de texto objeto de examen.

Adicionalmente, resaltó que por medio de la Resolución objeto de recurso, la **CRC** le atribuyó obligaciones regulatorias que la norma no contempla para los proveedores de infraestructura tecnológica o de procesamiento de mensajes, al extender el alcance de la causal más allá de los supuestos regulatorios de la misma, desconociendo así, el principio de legalidad pues el procesamiento de mensajes es una actividad diferente al envío de mensajes.

Consideraciones de la CRC

Esta Comisión considera pertinente resalta que la resolución recurrida no fundamentó la recuperación del código corto **890141** en la elaboración, aprobación o definición del contenido de los mensajes de texto, ni en la determinación de quién contrató el envío de los mensajes o de quien haya realizado materialmente el envío del mensaje de texto, sino en la utilización del código corto asignado para el envío de mensajes en nombre de un tercero respecto del cual no se acreditó la correspondiente autorización expresa y por escrito. En consecuencia, el hecho de que **INFOBIP** manifieste que su participación dentro de la cadena de prestación del servicio se limita al suministro de infraestructura tecnológica y que los contenidos son definidos por sus clientes, no desvirtúa la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Adicionalmente, no se puede dejar de lado que, al ser el asignatario del código corto, es el responsable directo ante la Comisión por el uso que se le dé al código y quien tiene que tomar todas las medidas para que con ocasión a la utilización del código bien sea directamente o por alguno de sus clientes, no se incurra en una de las causales de recuperación de códigos cortos establecidas en la regulación.

Asimismo, es el asignatario del código corto quien debe dar cumplimiento a las obligaciones sin importar su modelo de negocio o si actúa únicamente como proveedor de infraestructura, sin que la norma consagre excepciones o distinciones basadas en el rol técnico o comercial de quien lo administra. En consecuencia, no existe vulneración alguna al principio de legalidad, pues la responsabilidad frente a la CRC emana de la calidad de asignatario y no de la actividad particular de procesamiento de mensajes o provisión de infraestructura.

Así las cosas, los argumentos de **INFOBIP** no están llamados a prosperar.

(ii) Sobre las quejas recibidas por la CRC

Respecto a la queja relacionada con el mensaje de texto remitido por **JJBPO**, **INFOBIP** manifestó que la Comisión no había realizado una valoración integral y sistemática del material probatorio allegado pues no tuvo en cuenta las explicaciones emitidas por la empresa **JJ COBRANZAS Y ABOGADOS BPO S.A.S.** y centró el análisis en la inexistencia de una autorización escrita. A su vez, **INFOBIP** resaltó que carece de facultades legales o contractuales para obligar a terceros a emitir declaraciones, certificaciones o autorizaciones específicas para

ser aportadas dentro de una actuación administrativa y que, además, la **CRC** había omitido decretar pruebas para esclarecer el alcance de la documentación allegada al expediente.

En cuanto a la queja asociada con el mensaje de texto por medio del cual se ofrece un descuento, **INFOBIP** manifestó que resulta preocupante que la **CRC** sin ningún tipo de prueba técnica, haya acogido la conclusión contenida en la queja, es decir, que el enlace contenido en el mensaje de texto remitía al sitio web <https://tigorecaudo.com> sin haber confirmado técnicamente que efectivamente así fuera.

Resaltó que realizó múltiples verificaciones sobre lo anterior encontrando que el enlace contenido en el mensaje de texto conduce a una conexión que dice «no se puede acceder a este sitio web» y que la conclusión adoptada por la **CRC** carece de soporte probatorio para tener por acreditado el supuesto vínculo entre el enlace contenido en el mensaje de texto y el sitio web <https://tigorecaudo.com>, especialmente cuando dicho redireccionamiento fue utilizado como soporte para sustentar la decisión recurrida.

Consideraciones de la CRC

Para la Comisión es importante mencionar que exigir la autorización expresa y por escrito emitida por quien figure como remitente del mensaje de texto, no es un capricho de la Comisión, sino que es un requisito propio de la regulación. Asimismo, no se puede dejar de lado que la Comisión analizó detalladamente la documentación allegada por **INFOBIP** y con ocasión a ese análisis pudo concluir que la mencionada documentación, solo demostraba que **JJ COBRANZAS Y ABOGADOS BPO S.A.S.** contaba con autorización de los destinatarios de los mensajes de texto para realizar el envío de estos.

Respecto de la queja asociada con el mensaje de texto por medio del cual se ofrece un descuento, es pertinente aclarar que, de conformidad con el artículo 243 del Código General del Proceso, las capturas de pantalla aportadas por el quejoso ostentan la calidad de prueba documental y gozan de plena validez jurídica, motivo por el cual fueron debidamente valoradas por esta Comisión.

Ahora bien, el hecho de que en verificaciones posteriores realizadas por **INFOBIP**, el enlace se encuentre inactivo no desvirtúa la materialidad de los hechos, máxime cuando del contenido mismo del mensaje de texto se deduce que este hace alusión a servicios propios de una empresa de telefonía móvil. No obstante, lo anterior, **INFOBIP** no aportó al expediente ningún elemento probatorio que demostrara contar con autorización alguna expedida por parte de un operador de telefonía para el envío de dicha comunicación.

Así las cosas, los argumentos de **INFOBIP** no están llamados a prosperar.

(iii) Prevalencia del derecho sustancial y deber de búsqueda de la verdad material. Valoración probatoria desequilibrada e insuficiente

INFOBIP considera que la función de la autoridad administrativa no se limita a la aplicación formal de las normas procedimentales ni a la verificación de los documentos obrantes en el expediente, sino que la función de la autoridad es buscar la verdad material. En esa medida, a su juicio, a pesar de que la **CRC** dedicó una parte significativa de su análisis a justificar desde una perspectiva procedimental las razones por las cuales consideró improcedente la práctica de las pruebas solicitadas, en la resolución recurrida no se evidencia esfuerzo alguno orientado a esclarecer los hechos.

Indicó que, si la **CRC** hubiera practicado las pruebas solicitadas, habría podido reconstruir de forma más completa los hechos, identificar con mayor precisión el papel desempeñado por cada uno de los intervinientes y habría contado con mayores elementos de juicio para adoptar una decisión fundada en la realidad y no únicamente en inferencias derivadas de la ausencia de determinados documentos o de información incompleta. Así las cosas, a su juicio, la decisión recurrida se apoya sustancialmente en quejas sustentadas en capturas de pantalla y afirmaciones unilaterales de terceros respecto de las cuales no se adelantaron verificaciones técnicas exhaustivas ni se agotaron mecanismos adicionales de corroboración.

Consideraciones de la CRC

La búsqueda de la verdad material no implica que las solicitudes probatorias no deban cumplir con los requisitos legales de pertinencia, conducencia y utilidad previstos en el artículo 168 del CGP. Como fue indicado, las pruebas requeridas por **INFOBIP** fueron rechazadas por ser manifiestamente impertinentes, ajenas a la controversia e inútiles para la decisión. Asimismo, se reitera que para la Comisión no es relevante conocer cuál era el rol de cada interviniente en el

envío de los mensajes de texto objeto de análisis, de hecho, perseguir esta finalidad si iría en contra de una búsqueda material de la verdad pues precisamente lo que se busca esclarecer en el presente proceso, es saber si **INFOBIP** en su calidad de asignataria del código corto, contaba o no la una autorización expresa y por escrito por parte de los remitentes de los mensajes de texto objeto de examen.

En conclusión, esta Comisión advierte que el principio de la verdad material no puede ser utilizado como un instrumento para desviar el objeto del debate hacia actuaciones de terceros que resultan irrelevantes para la presente actuación administrativa. Nuevamente se reitera que la responsabilidad regulatoria recae de manera exclusiva e indelegable sobre **INFOBIP** en su calidad de asignataria del código corto, el rechazo de las solicitudes probatorias estuvo plenamente ajustada a derecho. Por lo tanto, no existió una valoración probatoria desequilibrada o insuficiente por parte de la CRC, sino una estricta aplicación de los criterios de pertinencia, conducencia y utilidad establecidos en la ley.

Teniendo en cuenta lo anterior, los argumentos presentados por **INFOBIP** no tienen ningún sustento jurídico ni fáctico, y por lo tanto no están llamados a prosperar.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

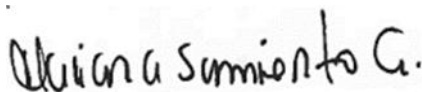
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8242 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8242 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 **INFOBIP COLOMBIA 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 04 días del mes de agosto de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026814234
Trámite ID: 107863
Elaborado por: María José Montejo Pino
Revisado por: Miguel Rojas