COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8400** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 8334 de 2026, por la cual se recupera el código corto **55108**, asignado a PARTNERS TELECOM COLOMBIA 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 confieren 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 8334 del 1 de septiembre de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto **55108**, el cual había sido asignado a **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **PTC**[1], por haberse configurado la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 8334 de 2026 fue notificada personalmente a **PTC** el 1 de septiembre de 2026. Dentro del término establecido[2], **PTC** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026821885 del 15 de septiembre de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **PTC** 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 **PTC** 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 revoque[3]. 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 7895 de 2025.
[2] El término para presentar el recurso de reposición vencía el 15 de septiembre de 2026.
[3] López Blanco, Hernán F. "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano", Tomo I, Novena Edición, Bogotá - Colombia, 2005. p 749. "S*in 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 **PTC** y las consideraciones de la CRC sobre cada uno de estos.

PTC solicitó a la Comisión admitir y darle el curso legal al recurso de reposición, decretar y practicar las pruebas solicitadas y revocar en su integridad la Resolución CRC 8334 de 2026, dejando sin efectos la decisión de recuperación del código corto **55108** asignado a **PTC**. Considera **PTC** que se debe valorar integralmente la nueva evidencia aportada, la cual demuestra una relación comercial legítima entre BEST BPO y MOVISTAR, se debe agotar el esclarecimiento de los hechos y tener en cuenta el papel de **PTC** dentro de la cadena operativa.

Los argumentos de **PTC** pueden resumirse en los siguientes puntos:

a) Existencia de nuevos elementos probatorios que permiten esclarecer los hechos objeto de la actuación administrativa: Señala la sociedad recurrente que con posterioridad a la expedición de la Resolución 8334 de 2026, **PTC** obtuvo información adicional de MASIVIAN S.A.S. que permite identificar con mayor precisión la cadena operativa asociada al código corto **55108** (BEST BPO → MASIVIAN → MOVISTAR → Usuario Final) y aportó una certificación de BEST BPO BUSINESS EXPERT SALES TEMA S.A.S., respecto de la cual manifiesta que acredita una relación comercial con Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC - MOVISTAR. Sostiene que esta información no fue valorada al momento de adoptar la decisión.

b) Necesidad de valorar integralmente la nueva prueba aportada en sede de recurso: Afirma **PTC** que el recurso de reposición permite reexaminar la decisión a la luz de nuevos elementos de prueba, los cuales podrían modificar las conclusiones que llevaron a la recuperación del código corto.

c) Necesidad de complementar el esclarecimiento de los hechos a la luz del artículo 40 del CPACA: Considera que, con base en el artículo 40 del CPACA, la CRC debió profundizar en la verificación de la relación entre BEST BPO y MOVISTAR y en la existencia de las autorizaciones correspondientes antes de adoptar la medida de recuperación. Reitera que la certificación expedida por BEST BPO y la información suministrada por MASIVIAN constituyen elementos que justifican la necesidad de profundizar en el análisis de la relación comercial existente entre BEST BPO y MOVISTAR, así como del contexto operacional en el que se desarrolló la campaña objeto de investigación.

d) Inexistencia de elementos suficientes para mantener la recuperación del código corto sin valorar la nueva prueba aportada: Señala que las nuevas pruebas permiten identificar la cadena operativa efectiva, descartar la participación de CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S. y acreditar una relación comercial entre BEST BPO y MOVISTAR, por lo que la decisión debería revaluarse.

e) Aplicación de los principios de verdad material y de la obligación de esclarecimiento integral de los hechos: Argumenta **PTC** que la CRC debió agotar actuaciones adicionales para verificar directamente con los agentes involucrados el alcance de la relación comercial y la existencia de las autorizaciones requeridas, antes de imponer una medida tan gravosa como la recuperación del código corto.

f) Aplicación desproporcionada de la obligación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016: Sostiene la recurrente que la CRC le atribuye una responsabilidad absoluta sobre la obtención y conservación de autorizaciones de terceros, desconociendo que en el ecosistema A2P intervienen varios agentes y que la información sobre campañas y autorizaciones se origina y conserva principalmente en dichos terceros. Por lo cual considera que no resulta jurídicamente razonable exigir al asignatario del código corto una carga probatoria absoluta respecto de documentos cuya generación y custodia corresponde principalmente a terceros que intervienen directamente en la estructuración y ejecución de la campaña.

g) Vulneración de los principios de Buena fe y confianza legítima: Afirma que desplegó todas las acciones razonablemente exigibles para esclarecer los hechos, identificar la trazabilidad de la operación y obtener información de los demás participantes de la cadena, por lo que la recuperación del código resulta desproporcionada frente a su comportamiento.

h) Falsa motivación del acto administrativo: Alega que la Resolución CRC 8334 de 2026 parte de una valoración incompleta de los hechos al no considerar la trazabilidad identificada ni la relación comercial acreditada entre BEST BPO y MOVISTAR, lo que habría conducido a conclusiones erróneas sobre la inexistencia de soporte para el envío de los mensajes.

3. SOLICITUD DE PRUEBAS REALIZADA POR PTC

PTC solicita que, en sede del recurso de reposición, la CRC decrete y practique las pruebas documentales y de oficio las necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actuación. En particular, solicita que se decreten los documentos aportados con el radicado 2026817257 del 24 de julio de 2026 que se indican a continuación.

- Documento PDF: Asignación No. 7895 de 2025
- Las imágenes que acompañan el escrito radicado con el número 2026817257 del 24 de julio de 2026.
- Documento PDF: Ruta del Contenido del SMS visualizado por el usuario código corto **55108**
- Elemento Outlook: Re_ Solicitud de Información MASIV_ Uso de Código Corto **55108** bajo Acuerdo Comercial
- Documento PDF: MINUTA _Contrato de Acceso (PCA) **PTC** - 14dic_2021
- Documento PDF: Oferta Comercial MASIV Servicio SMS OFFNET 15oct25 Firma_redacted

Sobre el decreto y la práctica de pruebas en el trámite del recurso de reposición es pertinente señalar que de conformidad con el artículo 79 del CPACA el recurso de reposición deberá resolverse de plano, a no ser que al interponerlos se haya solicitado la práctica de pruebas, o que el funcionario que ha de decidir el recurso considere necesario decretarlas de oficio.

Teniendo en cuenta lo anterior, sobre esta solicitud en particular es preciso señalar que en la Resolución CRC 8334 de 2026, se resolvió y se indicó que «Considerando que los documentos antes enunciados fueron aportados con el escrito radicado con el número 2026817257 del 24 de julio de 2026, y que guardan relación con el objeto de la actuación, serán incorporados al expediente y se dará el valor probatorio que corresponda». En consecuencia, en el artículo 1 de la mencionada resolución se indicó:

> «ARTÍCULO 1. Decretar y, en consecuencia, incorporar a la presente actuación administrativa, con el valor probatorio legal que les corresponda, los documentos remitidos por PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S., a la CRC el 24 de julio de 2026, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo».

De acuerdo con lo anterior, no hay lugar para que nuevamente la CRC proceda a decretar las pruebas antes señaladas, pues ya fueron decretadas, se encuentran incorporadas en el expediente y fueron valoradas dentro de la presente actuación al momento de adoptar la decisión objeto de recurso.

De otro lado, **PTC** solicita que la CRC decrete como pruebas los documentos aportados con el escrito de reposición, radicado con el número 2026821885 del 15 de septiembre de 2026, que se mencionan a continuación:

- Comunicación remitida por MASIVIAN S.A.S., mediante la cual se precisa que la cadena contractual y operativa asociada al código corto **55108** corresponde a: BEST BPO → MASIVIAN S.A.S. → MOVISTAR → Usuario Final.
- Certificación expedida por BEST BPO BUSINESS EXPERT SALES TEMA S.A.S., mediante la cual se acredita la existencia de una relación comercial con Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC - MOVISTAR para la prestación de servicios asociados a procesos de portabilidad y comercialización de tarjetas SIM.

Así mismo, a través del radicado 2026823603 del 5 de octubre de 2026, **PTC** allegó una certificación expedida el 29 de septiembre de 2026 por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. – TIGO, la cual solicita se decrete como prueba y sea valorada al momento de decidir el recurso.

Sobre este particular, teniendo en cuenta que los documentos antes enunciados fueron aportados con los escritos radicados con los números 2026821885 del 15 de septiembre de 2026 y

2026823603 del 5 de octubre de 2026, los cuales pueden tener relación con el objeto de la actuación, serán incorporados al expediente y se dará el valor probatorio que corresponda.

Adicionalmente, **PTC** solicita que se decrete de oficio requerir a sociedades como MASIVIAN con NIT: 901.034.523-5, y COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR) 830.122.566-1 para que informen, expliquen y certifiquen:

- Indagar sobre la autorización expresa de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR) 830.122.566-1 autorización expresa y por escrito de dado a BEST BPO y este a su vez MASIVIAN S.A.S.
- ¿Cuáles son los medios tecnológicos y canales de comunicación autorizados y utilizados para la ejecución de contratos que los vincula con el código **55108**?
- ¿La identificación de los proveedores tecnológicos involucrados en la operación, si a ello hubiere lugar?

En relación con la solicitud de requerir, de oficio, a MASIVIAN y a MOVISTAR para que informen, expliquen y certifiquen: ¿Cuáles son los medios tecnológicos y canales de comunicación autorizados y utilizados para la ejecución de contratos que los vincula con el código **55108**?, así como sobre la identificación de los proveedores tecnológicos involucrados en la operación, si a ello hubiere lugar, la CRC reitera lo expuesto en la resolución objeto del recurso, en el sentido de considerar que no resulta procedente acceder a su decreto y práctica, por cuanto las mismas no satisfacen los criterios de conducencia, pertinencia y utilidad.

En efecto, se reitera que estas pruebas se encuentran orientadas a establecer aspectos relacionados con el origen técnico del tráfico, la infraestructura utilizada para su transmisión y los intervinientes en la operación o envío de los mensajes; sin embargo, tales aspectos no constituyen el fundamento sobre el cual se configura la causal de recuperación que sustentó el inicio de la presente actuación administrativa, como lo es la prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, acorde con la cual esta comisión puede recuperar un 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.

Así mismo, tampoco resulta suficiente para justificar su decreto la invocación de la carga dinámica de la prueba, pues esta no releva a quien solicita una prueba de demostrar su relación con los hechos jurídicamente relevantes para la decisión. En este caso, **PTC** solicita requerir a MASIVIAN y a MOVISTAR para que informen sobre los medios tecnológicos y canales de comunicación utilizados y la identificación de los proveedores tecnológicos involucrados, aspectos que, como se indicó, no están dirigidos a acreditar la autorización expresa y escrita cuyo análisis resulta determinante frente a la causal objeto de la actuación.

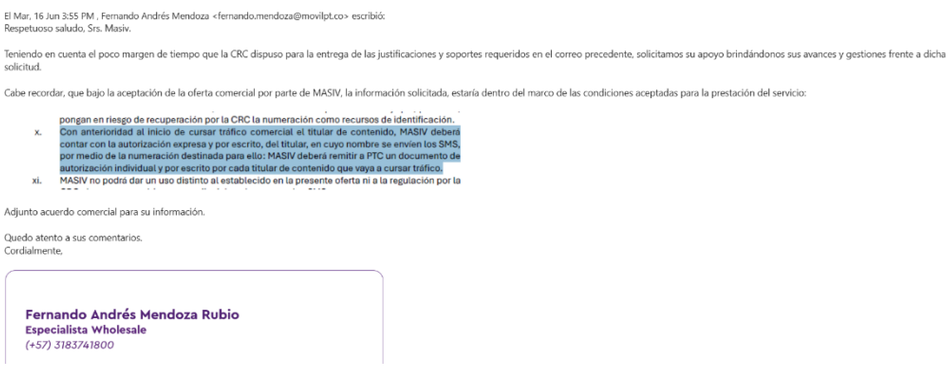
En consecuencia, se rechazará el decreto y practica de estas pruebas que **PTC** solicitó fueran decretas de oficio por la CRC, pues no tienen la virtualidad de acreditar el cumplimiento del requisito regulatorio consistente en contar con la autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en nombre de terceros.

Por otro lado, en relación con la solicitud de requerir, de oficio, a MASIVIAN y a MOVISTAR para que informen, expliquen y certifiquen: sobre la autorización expresa de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC (MOVISTAR) a BEST BPO y este a su vez MASIVIAN S.A.S., la CRC reitera que el objeto de discusión es acreditar si existe autorización expresa y por escrito de TELEFONICA para el envío de mensajes de texto a su nombre a través del código corto **55108**.

Sobre este particular es preciso reiterar que en su comunicación 2026814145 del 18 de junio de 2026, **PTC** manifestó, entre otras cosas, que su cliente MASIVIAN a su vez presta servicios a la empresa CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S., siendo esta última la remitente del mensaje. Asimismo, manifestó que se encontraba realizando las validaciones pertinentes en relación con los soportes solicitados relacionados con la autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el mensaje de texto.

Sobre este particular, es preciso señalar que, 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 que esa situación pueda entenderse como una inversión de la carga de la prueba, pues se encuentra claramente fundamentada en el artículo 167 del Código General del Proceso.

Como se indicó en el acto recurrido, en el presente caso se advierte que **PTC** aportó un contrato de acceso para el intercambio de mensajes cortos de texto SMS, suscrito entre MASIVIAN y **PTC** en su calidad de proveedor de contenido y aplicaciones y proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones. Así mismo, se advierte que, en las reclamaciones realizadas, concretamente en correo electrónico remitido el 16 de junio a las 3:55 p.m., **PTC** pone de presente a MASIVIAN lo siguiente:



El Mar, 16 Jun 3:55 PM , Fernando Andrés Mendoza <fernando.mendoza@movilpt.co> escribió:
Respetuoso saludo, Srs. Masiv.

Teniendo en cuenta el poco margen de tiempo que la CRC dispuso para la entrega de las justificaciones y soportes requeridos en el correo precedente, solicitamos su apoyo brindándonos sus avances y gestiones frente a dicha solicitud.

Cabe recordar, que bajo la aceptación de la oferta comercial por parte de MASIV, la información solicitada, estaría dentro del marco de las condiciones aceptadas para la prestación del servicio:

pongan en riesgo de recuperación por la CRC la numeración como recursos de identificación.

x. Con anterioridad al inicio de cursar tráfico comercial el titular de contenido, MASIV deberá contar con la autorización expresa y por escrito, del titular, en cuyo nombre se envíen los SMS, por medio de la numeración destinada para ello: MASIV deberá remitir a PTC un documento de autorización individual y por escrito por cada titular de contenido que vaya a cursar tráfico.

xi. MASIV no podrá dar un uso distinto al establecido en la presente oferta ni a la regulación por la

Adjunto acuerdo comercial para su información.

Quedo atento a sus comentarios.
Cordialmente,

Fernando Andrés Mendoza Rubio
Especialista Wholesale
(+57) 3183741800

Entonces, se advierte que a la luz de la regulación y los acuerdos existentes entre **PTC** y MASIVIAN, para la sociedad asignataria del código corto **55108** es claro que se debe contar con autorización expresa y escrita del titular en cuyo nombre se envíen SMS, por medio de esta numeración.

Por tanto, se reitera que la sociedad asignataria no puede alegar una imposibilidad material para acceder a la documentación comercial, contractual o de autorización que pueda existir entre MASIVIAN, CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S. y el titular de la campaña promocionada, pues se advierte que por vía contractual trasladó a MASIVIAN la gestión necesaria para asegurar el cumplimiento de la exigencia regulatoria. Si, a través de ese acuerdo contractual, se pretendió delegar en un cliente la obtención de la autorización, sin verificar oportunamente su existencia, la imposibilidad para aportar el documento requerido por la CRC es resultado directo de su propia conducta. Aceptar lo contrario equivaldría a permitir que **PTC** invoque su negligencia en beneficio propio, lo cual contraría principios elementales del derecho y desnaturaliza la responsabilidad que la regulación impone de manera directa al asignatario.

En esa medida, resultara improcedente trasladar a la Autoridad la carga de recaudar oficiosamente elementos probatorios que buscan acreditar un hecho que hace parte del supuesto fáctico invocado por el investigado para sustentar su defensa y respecto del cual este se encuentra en una posición de evidente cercanía probatoria. En efecto, si tal autorización existió, los documentos, comunicaciones, contratos o certificaciones destinados a demostrarla se encuentran o debieron encontrarse en la esfera de disponibilidad, control o acceso de quienes afirman su existencia, por lo que correspondía a **PTC** aportarlos oportunamente al expediente.

Sobre este punto, la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha señalado que, si bien el juez cuenta con facultades para decretar pruebas de oficio con el fin de esclarecer los hechos relevantes para la decisión, dicha potestad no puede convertirse en un mecanismo para suplir la inactividad probatoria de las partes ni para remediar su incuria procesal. En particular, ha precisado que «la carencia de diligencia de la parte en cuestiones probatorias, no conduce a que el juzgador se vea obligado inexorablemente a actuar por ella mediante el decreto oficioso de pruebas (…) las facultades oficiosas no pueden interpretarse como un mandato absoluto, dado que no son exigibles cuando la ausencia del medio probatorio se debe a la comprobada incuria o negligencia de la parte»[4].

Bajo estas consideraciones, la CRC encuentra que la solicitud de pruebas realizada no resulta procedente, pues está dirigida a verificar un hecho que debió ser acreditado por **PTC**, oportunamente, por ser el asignatario quien pretende derivar consecuencias favorables de su existencia. En consecuencia, no corresponde a esta Autoridad asumir la actividad probatoria que incumbía a la investigada para demostrar la autorización cuya existencia alega como sustento de su actuación, máxime si se tiene en cuenta que la regulación exige que se cuente con la mencionada autorización para el envío de mensajes a nombre de un tercero y desde el requerimiento realizado el 11 de junio de 2026, la CRC le ha solicitado a **PTC** copia de la

[4] Sentencia STC9361-2023. Magistrada ponente: Hilda González Neira.

mencionada autorización, solicitud que también le realizó en la comunicación que dio inicio a la presente actuación administrativa.

Precisado lo anterior, se considera necesario advertir, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contra el acto que decide la solicitud de pruebas no proceden recursos.

4. CONSIDERACIONES DE LA CRC

a) Frente a la alegada vulneración de los principios de buena fe y confianza legítima

PTC señala que desplegó actuaciones tendientes a identificar la trazabilidad de la operación, obtener información de los distintos participantes y colaborar con la actuación administrativa.

Sobre este particular la CRC encuentra acreditado que durante la actuación y particularmente en sede de recurso la sociedad adelantó gestiones para recaudar información relacionada con la campaña y aportar nuevos elementos de juicio a la Comisión.

No obstante, los argumentos de **PTC** encaminados a acreditar una debida diligencia luego de recibir el requerimiento de la CRC, así como una actuación diligente, transparente, eficiente, proactiva y de buena fe, no logran desvirtuar la configuración de la causal analizada en la resolución recurrida, pues, hasta el momento en que se expidió la Resolución CRC 8334 de 2026, **PTC** no había cumplido con la carga probatoria de acreditar que la persona a nombre de la cual se remitieron los mensajes de texto en cuestión le había conferido autorización expresa y por escrito.

b) Frente al cargo de falsa motivación

PTC sostiene que la Resolución CRC 8334 de 2026 se encuentra afectada por falsa motivación al no haber considerado la trazabilidad identificada ni la relación comercial existente entre BEST BPO y MOVISTAR.

La CRC no comparte dicho planteamiento, en tanto la falsa motivación supone que el acto administrativo haya sido expedido con fundamento en hechos inexistentes o contrarios a aquellos acreditados en el expediente al momento de la decisión.

En el presente caso, la Resolución CRC 8334 de 2026 fue adoptada con base en los elementos probatorios que obraban en la actuación para la fecha de su expedición y, por consiguiente, sus conclusiones se encontraban respaldadas por el material probatorio entonces disponible.

La circunstancia de que posteriormente se haya aportado una certificación expedida por TIGO que incorpora información no conocida por la Comisión al momento de adoptar la decisión no transforma retroactivamente la motivación del acto en falsa o incorrecta. Por el contrario, evidencia la existencia de un elemento probatorio sobreviniente cuya valoración corresponde realizar precisamente en el marco del recurso de reposición.

La resolución recurrida no adolece de falsa motivación ni adoptó una medida desproporcionada, como lo aduce **PTC**, 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, como lo son las causales de recuperación.

En consecuencia, la CRC concluye que no se configura el vicio de falsa motivación alegado por **PTC**, sin perjuicio de los efectos que pueda producir la valoración de la nueva prueba incorporada al expediente con ocasión del recurso.

c) Frente a la necesidad de complementar el esclarecimiento de los hechos a la luz del artículo 40 del CPACA y dar aplicación a los principios de verdad material y esclarecimiento integral de los hechos

PTC sostiene que la CRC debió realizar actuaciones adicionales para verificar directamente con los intervinientes la existencia de las autorizaciones correspondientes. Así mismo, **PTC** considera

que la CRC debió profundizar en la verificación de la relación existente entre BEST BPO y MOVISTAR antes de adoptar la medida de recuperación.

Al respecto, la Comisión observa que la actuación administrativa se adelantó con fundamento en los elementos probatorios oportunamente allegados al expediente y con pleno respeto de las garantías de defensa y contradicción.

La Comisión considera que la aplicación del principio de verdad material impone a la Administración el deber de adoptar sus decisiones con fundamento en la realidad de los hechos efectivamente acreditados. Precisamente por ello, una vez fueron allegados los nuevos documentos con ocasión del recurso de reposición, estos fueron incorporados al expediente y valorados dentro del análisis correspondiente.

No obstante, ello no significa que la CRC estuviera obligados a recaudar oficiosamente pruebas destinadas a suplir información que no había sido aportada por quienes se encontraban en mejores condiciones de allegarla al expediente. En relación con el decreto de pruebas de oficio esta Comisión se remite a los argumentos expuestos en el acápite 3 en el cual se resolvió la solicitud de pruebas realizada por **PTC**.

En consecuencia, la Comisión considera que el principio de verdad material se satisface mediante la valoración integral de la prueba inicialmente obrante en el expediente y de aquella aportada con ocasión del recurso.

d) Frente a la alegada existencia de nuevos elementos probatorios que permiten esclarecer los hechos objeto de la actuación administrativa

PTC sostiene que con posterioridad a la expedición de la Resolución CRC 8334 de 2026 obtuvo información adicional de MASIVIAN S.A.S. y de BEST BPO BUSINESS EXPERT SALES TEMA S.A.S., la cual permitiría identificar con mayor precisión la cadena operativa asociada al código corto **55108** y acreditar la existencia de una relación comercial con MOVISTAR.

Al respecto, la CRC observa que los documentos aportados con el recurso tienen alcances distintos que deben ser claramente diferenciados.

Por una parte, la información suministrada por MASIVIAN y la certificación expedida por BEST BPO se refieren principalmente a la trazabilidad de la operación y a la identificación de los distintos agentes que participaron en la cadena de prestación del servicio, precisando que la misma correspondería a BEST BPO → MASIVIAN → MOVISTAR → Usuario Final. En consecuencia, estos documentos aportan información complementaria respecto de la cadena de valor asociada al envío del mensaje, pero no incorporan elementos sustancialmente distintos frente al hecho jurídicamente relevante analizado en la actuación.

Por otra parte, la certificación expedida por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. - TIGO, allegada el 5 de octubre de 2026, esto es, con posterioridad a la expedición de la resolución recurrida, sí incorpora un elemento de juicio novedoso que no obraba en el expediente para la fecha de expedición de la Resolución CRC 8334 de 2026, consistente en que BEST BPO se encontraba autorizada para realizar actividades de promoción, comercialización y gestión de solicitudes de portabilidad numérica móvil hacia los servicios de TIGO y la marca.

En consecuencia, la CRC reconoce que esta última prueba aporta información adicional relevante para el análisis de la causal de recuperación invocada por la CRC en la recuperación del código corto y, por tanto, será valorada más adelante cuando se analice la aplicación de la causal de recuperación.

e) Frente a la inexistencia de elementos suficientes para mantener la decisión y la necesidad de valorar integralmente la nueva prueba aportada en sede de recurso

PTC afirma que las nuevas pruebas desvirtúan las conclusiones que dieron lugar a la recuperación del código corto, al permitir identificar la cadena operativa efectiva, descartar la participación de CHOCK TELECOMUNICACIONES S.A.S. y acreditar una relación comercial entre BEST BPO y MOVISTAR.

La CRC comparte que el recurso de reposición constituye el escenario idóneo para revisar la decisión administrativa a la luz de los argumentos y pruebas allegados por el recurrente.

Precisamente por esta razón, los documentos nuevos aportados por **PTC** han sido incorporados al expediente y valorados integralmente por esta Comisión.

A partir de lo anterior, la CRC considera que las comunicaciones de MASIVIAN y BEST BPO no constituyen por sí mismas pruebas de autorización o habilitación para el envío de mensajes, sino documentos orientados a explicar la cadena operativa asociada a la campaña.

Por su parte, la certificación expedida por TIGO permite precisar la relación existente entre BEST BPO y MOVISTAR. Por tanto, la eventual modificación de las conclusiones inicialmente alcanzadas debe sustentarse principalmente en la valoración de la certificación expedida por TIGO, en cuanto constituye el único elemento probatorio que incorpora hechos nuevos relevantes frente a los presupuestos considerados en la resolución recurrida.

No obstante, la CRC considera necesario señalar que la existencia de una nueva prueba no implica automáticamente que la decisión inicialmente adoptada hubiese sido incorrecta. Por el contrario, la Resolución CRC 8334 de 2026 fue expedida con fundamento en el material probatorio que obraba en el expediente para ese momento y sus conclusiones resultaban consistentes con la información disponible al momento de su adopción.

Lo que corresponde determinar en sede de reposición es si los elementos probatorios sobrevinientes tienen la entidad suficiente para modificar las conclusiones inicialmente alcanzadas, valoración que se realiza en el presente acto administrativo.

f) Frente a la alegada aplicación desproporcionada de la obligación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016

PTC sostiene que la CRC le atribuyó una carga excesiva respecto de la obtención y conservación de documentos que dependen de terceros que participan en la cadena A2P.

La Comisión no comparte dicha apreciación, en tanto la regulación exige al asignatario del recurso de identificación determinadas responsabilidades respecto del uso de este, las cuales no desaparecen por la existencia de intermediarios comerciales o tecnológicos. Se reitera que los argumentos de **PTC** encaminados a desvirtuar la configuración de la causal analizada en el acto recurrido con fundamento en la naturaleza de su modelo de prestación de servicios no resultan de recibo. La regulación aplicable no condiciona la configuración de la causal de recuperación a la intervención directa del asignatario en la generación del contenido del mensaje, sino a la constatación objetiva de que, a través del recurso asignado, se hayan remitido mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización expresa y por escrito. Por ello, la resolución recurrida se encuentra ajustada a las pruebas obrantes en el expediente al momento de su expedición.

Ahora bien, en el inicio de la actuación se indicó 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. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

De acuerdo con la información contenida en los mensajes de texto que dieron origen a la presente actuación administrativa, así como en la información y documentación aportada por **PTC**, los mensajes que sirvieron de sustento fueron remitidos a nombre de MOVISTAR.

En efecto, el contenido del mensaje es el siguiente: «salió costosa tu factura? Pasate con nosotros. Tenemos el plan perfecto para que ahorres mes a mes. Info en wa.link/portabtelefonica».

Mediante el radicado 2026823603 del 5 de octubre de 2026, **PTC** informó que, según la información suministrada por MASIVIAN S.A.S., la secuencia operativa asociada al envío de los mensajes correspondía a **BEST BPO → MASIVIAN S.A.S. → MOVISTAR → usuario final**. La documentación incorporada al expediente permite corroborar la participación de esos agentes en la cadena relacionada con los mensajes cursados a través del código corto **55108**.

En particular, obra en el expediente una certificación expedida el 29 de septiembre de 2026 por COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. – TIGO, en la que se señala que BEST BPO mantenía una relación comercial con esa compañía como distribuidor autorizado y que, en desarrollo de dicha relación, estaba autorizada para realizar actividades de promoción, comercialización y gestión de solicitudes de portabilidad numérica móvil hacia los servicios de TIGO y la marca MOVISTAR, conforme a los procedimientos y condiciones establecidos por la compañía.

La certificación, valorada junto con la información sobre la cadena operativa y el contenido del mensaje objeto de análisis, relativo a la promoción de servicios de portabilidad, permite establecer que BEST BPO estaba autorizada para realizar actividades promocionales relacionadas con la marca MOVISTAR y la portabilidad numérica móvil. En las circunstancias acreditadas en este expediente, la **CRC** considera que dicha autorización comprende el mensaje analizado, remitido a través del código corto **55108**.

Por consiguiente, respecto de ese mensaje no se acredita el supuesto de envío en nombre de un tercero sin autorización expresa y por escrito previsto en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, no se configura la causal de recuperación que sustentó la decisión recurrida y procede reponerla en los términos señalados en la parte resolutiva.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8334 de 2026.

ARTÍCULO 2. Decretar y, en consecuencia, incorporar a la presente actuación administrativa, con el valor probatorio legal que les corresponda, los documentos remitidos por **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.**, a la CRC el 15 de septiembre de 2026 y el 5 de octubre de 2026, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

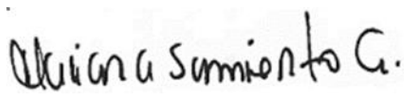
ARTÍCULO 3. Rechazar el decreto y práctica de las demás pruebas que **PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S.** solicitó fueran decretadas por la CRC, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 4. Reponer parcialmente la Resolución CRC 8334 del 1 de septiembre de 2026. En consecuencia, revocar sus artículos 3, 4 y 5, incluido el parágrafo del artículo 3, y ordenar el archivo de la actuación administrativa adelantada respecto del código corto **55108**, de conformidad con las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 5. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **PARTNERS TELECOM 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 03 días del mes de noviembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 115516
Elaborado por: Miguel Rojas
Revisado por: José Felipe Zequeda Torrado