



RESOLUCIÓN No. **6944** DE 2022

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 6882 de 2022"*

## **LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONAMIENTO CON AGENTES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las previstas en 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, la Resolución CRC 5050 de 2016, y

### **CONSIDERANDO**

#### **1. ANTECEDENTES**

Mediante la Resolución CRC 6882 del 14 de julio de 2022, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) resolvió recuperar el código corto **85668** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD que había sido asignado a **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.**<sup>1</sup>, en adelante **INFOBIP**, debido a que se había configurado la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que establece: "*Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados*".

La Resolución CRC 6882 de 2022 fue notificada electrónicamente el 14 de julio del mismo año y, por lo tanto, el término para presentar el recurso de reposición correspondiente vencía el 29 de julio de 2022. El 29 de julio de 2022, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2022810733, **INFOBIP** interpuso un recurso de reposición en contra de la resolución mencionada.

Dado que el recurso de reposición interpuesto por **INFOBIP** cumple con lo dispuesto en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), la Comisión procederá con su estudio.

#### **2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO**

En su recurso de reposición, **INFOBIP** realizó las siguientes solicitudes:

---

<sup>1</sup> Resolución CRC 4457 de 2014.

1. **“Revocar el acto administrativo contenido en la Resolución 6882 de 2022 proferida por la COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES.**
2. **Exonerar a INFOBIP COLOMBIA S.A.S. NIT. 900.438.922-1 de la responsabilidad imputada en el acto administrativo contenido en la Resolución 6882 de 2022 objeto del presente recurso.**
3. **Mantener asignado a INFOBIP COLOMBIA S.A.S. NIT. 900.438.922-1 el código corto 85668.**
4. **Revocar las demás decisiones contenidas en la Resolución 6882 de 2022 objeto del presente recurso.**

**INFOBIP** sustentó su recurso de reposición agrupando sus argumentos en grandes partes denominadas: **(i)** “Desestimación de los argumentos por medio de los cuales la Resolución 6882 de 2022 se fundó para recuperar el código corto 85668”; **(ii)** “Falta de cumplimiento del debido proceso y ausencia de igualdad procesal de las partes”; **(iii)** “Falta de motivación en las pruebas”; **(iv)** “Falta de conexidad de los hechos con la decisión”; y **(v)** “Falsa motivación como causal de nulidad de los actos administrativos”. A continuación, se presentarán los argumentos presentados en cada una de las secciones referidas, seguido de lo cual se presentarán las consideraciones de la Comisión al respecto.

### **2.1. En relación con el cargo denominado “Desestimación de los argumentos por medio de los cuales la Resolución 6882 de 2022 se fundó para recuperar el código corto 85668”**

**INFOBIP** argumentó que no participó en el supuesto envío de mensajes a través del código **85668** en nombre de **Bancolombia S.A.**, en adelante Bancolombia, sin autorización, hecho en el cual la CRC fundamentó su decisión de recuperación. Afirma el recurrente que no ha dado al código un uso distinto a aquel para el que fue asignado y que la decisión de recuperación de la CRC no probó que **INFOBIP** hubiera dado un uso diferente al código, sino que únicamente se basó en que Bancolombia no había autorizado el envío de mensajes.

Sumado a lo anterior, **INFOBIP** afirmó que en el hipotético caso de que Bancolombia sí hubiera sido su cliente, esta situación no hubiera cambiado el hecho de que se hubieran enviado los mensajes fraudulentos.

Adicionalmente, **INFOBIP** señaló que, la CRC desestimó sus afirmaciones sobre los resultados de las revisiones internas llevadas a cabo en sus plataformas y sistemas y según los cuales no se encontraron rastros de mensajes con los términos “Bancolombia”, “desbloquedesusproductos.com”, “actualizacióndesusdatos.com”, “actualizacionesbancolombias”, bajo el argumento de que no se allegaron pruebas que soportaran tales afirmaciones, sin que ello sea necesario, pues se trata de una negación indefinida que, por lo tanto, no requiere ser probada.

### **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Sobre los anteriores argumentos, es necesario afirmar que el fundamento de la decisión de recuperación contenida en la Resolución CRC 6882 de 2022 no fue que **INFOBIP** hubiese enviado mensajes fraudulentos a través del código **85668**. En este punto, vale la pena recordar que la CRC no tiene facultades para determinar la ocurrencia de conductas fraudulentas ni mucho menos para asignar responsabilidad administrativa por estas conductas.

Las actuaciones de recuperación de recursos de identificación no tienen como finalidad intrínseca identificar y reprimir comportamientos fraudulentos ejecutados haciendo uso de los recursos de identificación. Las actuaciones administrativas para la recuperación de recursos de identificación se enmarcan en el desarrollo de la función de administrar los recursos de identificación, de conformidad con los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019. En desarrollo de esta función, la CRC, como Administrador de los Recursos de Identificación, tiene el deber de verificar el uso eficiente de los recursos por parte de los asignatarios de estos. En efecto, dado que los recursos de identificación son recursos finitos o escasos, con su regulación y administración se busca promover su aprovechamiento óptimo, en concordancia con el numeral 3 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y el numeral 6.1.1.2.5. del artículo 6.1.1.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así, la actuación no tuvo como propósito determinar la ocurrencia de conductas fraudulentas mediante el envío de mensajes a través del código **85668**, ni tampoco determinar la participación y responsabilidad administrativa de **INFOBIP** en este tipo de conductas, sino verificar el cumplimiento de la regulación establecida en la Resolución CRC 5050 de 2016 sobre códigos cortos, específicamente si se habría configurado o no una causal de recuperación. En este sentido, el fundamento de la decisión de recuperación del código en cuestión consistió en que el código asignado habría presentado un uso diferente para el cual había sido asignado.

En efecto, el código corto **85668** asignado a **INFOBIP**, de conformidad con la solicitud presentada por la empresa con radicado 201471055 del 8 de abril de 2014 y con la Resolución CRC 4457 de 2014 de asignación del código, debía ser utilizado para la *"comunicación referente a temas de mercadeo y publicidad y comunicación doble vía"* en relación con los *"clientes industriales de múltiples sectores que realizan comunicación promocional de sus productos y servicios"*. Esto significa que el código **85668** asignado a **INFOBIP** únicamente podía ser utilizado para enviar mensajes de los clientes de esta empresa. De este modo, las manifestaciones de Bancolombia<sup>2</sup>, en relación con no haber dado autorización para el envío de mensajes en su nombre a través del código **85668**, y el hecho, reconocido y aceptado por **INFOBIP**, de que Bancolombia no es un cliente de esa empresa, son elementos de juicio que permiten deducir que cualquier envío de mensajes en nombre de Bancolombia, a través del código en mención, constituye un uso que desborda el alcance para el cual se asignó el recurso.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario precisar que, contrario a lo que afirma **INFOBIP**, durante la actuación administrativa de recuperación sí quedó probado el envío de mensajes relacionados con Bancolombia a través del código **85668**. Ciertamente, esto está soportado no solamente en las manifestaciones de Bancolombia en sus comunicaciones<sup>3</sup>, sino que la misma **INFOBIP** así lo afirmó en su comunicación con radicado 2021817269 del 22 de diciembre de 2021.

Tal y como se advirtió con claridad en la Resolución CRC 6882 de 2022, a través de la cual se ordenó la recuperación del código **85668**, en aquella comunicación **INFOBIP** informó a esta Comisión acerca de los hallazgos que obtuvo de las acciones de búsqueda y rastreo de tráfico de información realizadas en sus plataformas con el fin de *"esclarecer los hechos derivados de las pruebas incorporadas a la presente actuación administrativa"*. En este sentido, **INFOBIP** reconoció que *"una vez concluida la búsqueda realizada en las plataformas de Infobip, conforme a las fechas, especificaciones y detalles relacionados con el código corto 85668, se pudo verificar que hubo tráfico menor relacionado con dichas palabras"*, es decir, envío de mensajes con las expresiones *"actualizacionesbancolombias.com"*, *"desbloquedesusproductos.com"* y *"actualizaciondesus.com"*. Con lo anterior se hace evidente que a través del código **85668** asignado a **INFOBIP** sí se enviaron mensajes relacionados con Bancolombia, empresa que no era cliente ni de **INFOBIP** ni de uno de sus clientes, lo que implica un uso del código distinto de aquel para el que específicamente fue asignado.

Aclarado lo anterior, es necesario precisar que la Comisión no descartó las afirmaciones de **INFOBIP** acerca de no haber encontrado rastros de mensajes relacionados con Bancolombia. Por el contrario, tales afirmaciones fueron tenidas en cuenta, en conjunto con las demás pruebas obrantes en el expediente y, particularmente, con la citada afirmación de **INFOBIP** de que sí *"hubo tráfico menor"* a través del código **85668** cuyo contenido estaba relacionado con Bancolombia.

Por todo lo anterior, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

## **2.2. En relación con el cargo denominado *"Falta de cumplimiento del debido proceso y ausencia de igualdad procesal de las partes"***

**INFOBIP** argumentó que la Comisión vulneró el debido proceso pues habría descartado sus argumentos y habría dado credibilidad a las comunicaciones de Bancolombia. Lo anterior, afirmó el recurrente, supone un desconocimiento a la igualdad procesal entre las partes que debe regir el procedimiento. Así, frente a las afirmaciones de Bancolombia acerca del envío de mensajes en su nombre sin su autorización, la CRC dio por cierto tal hecho sin haber adelantado una investigación profunda al respecto.

### **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

<sup>2</sup> Comunicaciones con radicado 2020809827 y 2020811345.

<sup>3</sup> Comunicaciones con radicado 2020809827 y 2020811345.

En relación con este cargo, es necesario hacer las siguientes consideraciones acerca del debido proceso. El debido proceso se puede definir como "el conjunto de garantías previstas en el ordenamiento jurídico, a través de las cuales se busca la protección del individuo incurso en una actuación judicial o administrativa, para que durante su trámite se respeten sus derechos y se logre la aplicación correcta de la justicia"<sup>4</sup>. Así, la Corte Constitucional ha señalado que el debido proceso se compone de los siguientes derechos: **(i)** a la jurisdicción, que implica el derecho a acceder a los jueces, a obtener decisiones motivadas y a impugnar las decisiones ante autoridades de jerarquía superior; **(ii)** al juez natural, esto es, al funcionario con capacidad para decidir en un determinado proceso o actuación, de acuerdo con la naturaleza de los hechos y la calidad de las personas, de conformidad con lo establecido en el ordenamiento; **(iii)** el derecho a la defensa, garantía basada en la posibilidad de emplear todos los mecanismos provistos por el ordenamiento para ser oído y así obtener una resolución favorable dentro de un procedimiento legal; y **(iv)** el derecho a la independencia e imparcialidad del juez o funcionario a cargo de decidir un procedimiento o actuación<sup>5</sup>.

Teniendo en cuenta lo anterior, se debe afirmar que durante toda la actuación administrativa de recuperación de códigos cortos la Comisión promovió y garantizó el debido proceso de **INFOBIP**. En este contexto, esta Comisión adelantó la actuación administrativa de recuperación del código **85668** en ejercicio de sus facultades como Administrador de los Recursos de Identificación<sup>6</sup>, es decir, actuó en pleno uso de sus facultades legales, para lo cual siguió el procedimiento de recuperación señalado en el artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016 y el procedimiento administrativo común y principal reglado en los artículos 34 a 45 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Así mismo, **INFOBIP** ejerció su derecho de defensa en múltiples ocasiones<sup>7</sup>, presentando las consideraciones y argumentos que pretendía hacer valer dentro de la actuación de recuperación.

Ahora bien, no es cierta la afirmación de que la CRC no llevó a cabo una indagación adecuada frente a los hechos puestos de presente por Bancolombia, dando por ciertas las afirmaciones de dicha entidad financiera y, por lo tanto, vulnerando la igualdad procesal de las partes.

Basta reafirmar las consideraciones presentadas frente al cargo descrito en el acápite 2.1. de este acto. Para determinar la configuración de la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión tuvo en cuenta los distintos elementos incorporados al expediente sin perjuicio de quien los hubiese aportado.

Ciertamente, el ejercicio de valoración probatoria y de la decisión incluyó, como es debido, todas y cada una de las consideraciones presentadas por **INFOBIP** frente a los hechos que dieron origen a la actuación y frente a cada uno de los elementos probatorios del expediente. Fue precisamente de dicha valoración conjunta e integral que emergió la conclusión de que, en efecto, existían elementos de juicio suficientes para concluir que al código **85668** se le habría dado un uso distinto a aquel para el que fue asignado. Tal y como se refirió antes, además de la evidencia que constituyen las manifestaciones de Bancolombia –que no es cliente de **INFOBIP**– frente al envío de mensajes en su nombre sin su autorización a través del código en cuestión, la Comisión tuvo en cuenta el propio reconocimiento de **INFOBIP** de que sí hubo tráfico relacionado con Bancolombia a través del código **85668**, es decir, que sí se enviaron mensajes a través de ese código por parte de terceros que no son clientes de **INFOBIP** ni de sus clientes.

Lo anterior, entonces, no puede ser considerado, como equivocadamente lo afirma **INFOBIP**, una violación del debido proceso por una supuesta ausencia de igualdad de las partes, máxime si se tiene en cuenta que en la actuación de recuperación Bancolombia no tiene la condición de parte propiamente dicha, pues no se trata de un trámite de naturaleza contenciosa.

Por todo lo anterior, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

### **2.3. En relación con el cargo denominado "Falta de motivación en las pruebas"**

Usando argumentos semejantes a los presentados en el cargo anterior, **INFOBIP** afirma que la decisión de la CRC no tuvo un fundamento probatorio adecuado pues únicamente tuvo en cuenta

<sup>4</sup> Corte Constitucional, Sentencia C-341 de 2014.

<sup>5</sup> Corte Constitucional, Sentencias SU-174 de 2021, C-163 de 2019, C-496 de 2015, C-980 de 2010, entre otras.

<sup>6</sup> Numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019.

<sup>7</sup> Comunicaciones 2020814132 del 23 de noviembre de 2020, 2021811639 del 22 de septiembre de 2021 y 2021817269 del 22 de diciembre de 2021.

las manifestaciones contenidas en las comunicaciones de Bancolombia, sin haber indagado en detalle sobre los hechos que dieron origen a la actuación de recuperación. Así, en criterio de **INFOBIP** la CRC no podía excusarse en que las conductas fraudulentas desbordan la órbita de su competencia.

Por otro lado, **INFOBIP** afirma que siempre ha reconocido que Bancolombia no es su cliente, sin perjuicio de lo cual, al haber comprobado que ninguna de las palabras y combinaciones clave usadas para la revisión interna de sus plataformas derivaron en resultados sobre mensajes enviados a través del código **85668**, el envío de los mensajes fraudulentos puede haber sido una *`infiltración'*, sin especificar a qué se refiere con esta expresión. Adicionalmente, **INFOBIP** manifiesta en su recurso que no reemitió los mensajes presuntamente enviados en nombre de Bancolombia, pues, siendo una empresa dedicada al *"desarrollo y comercialización de soluciones para hardware y software para la industria de telecomunicaciones"*, actúa como integrador tecnológico, por lo que *"no envía directamente, ni tampoco determina ni decide los usuarios de teléfonos celulares a quienes se les envían mensajes de texto"*.

### **CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Frente a lo anterior, es necesario reiterar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones como Administrador de Recursos de Identificación tiene a su cargo la verificación del uso eficiente de los recursos por parte de los asignatarios de estos. En este contexto, las actuaciones de recuperación de recursos se enmarcan únicamente dentro de esta función. De este modo, con el objeto de determinar la configuración de la causal de recuperación de códigos cortos establecida en el artículo 6.4.3.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, la Comisión debe contrastar el uso para el que fue solicitado y asignado un determinado código frente al uso que está presentando, de modo que, si este es diferente de aquel, se tiene por configurada la causal. Lo anterior, implica que el deber de la Comisión se agota con esta verificación sobre la ocurrencia del supuesto de hecho descrito en la causal de recuperación, por lo que no es viable, en ninguna circunstancia, que la Comisión exceda sus competencias legales y reglamentarias para indagar sobre hechos que, si bien dieron inicio a la actuación, no constituyen el objeto de sus funciones en el marco de un trámite administrativo de recuperación de recursos de identificación.

Así las cosas, no era deber de la Comisión indagar sobre las circunstancias específicas que rodearon la ejecución de comportamientos presuntamente fraudulentos a través del código **85668** asignado a **INFOBIP**. Si bien la actuación tuvo origen en el conocimiento que tuvo la Comisión acerca del envío de mensajes fraudulentos, el deber de la autoridad en el presente trámite se circunscribió a verificar el supuesto de hecho descrito en el artículo 6.3.4.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual el Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar los códigos cortos asignados cuando *"presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*. Así, dicha verificación no requiere la determinación de la ocurrencia de una conducta fraudulenta o delictiva, sino únicamente la comprobación de que el código **85668** hubiera presentado un uso distinto a aquel para el que fue asignado a **INFOBIP**, como en efecto ocurrió.

Como ya se explicó en detalle, la propia **INFOBIP** reconoció en su comunicación con radicado 2021817269 del 22 de diciembre de 2021 que, a través del código **85668**, se enviaron mensajes relacionados con Bancolombia, sin que dicha empresa fuera su cliente, es decir, desbordando el alcance del uso específico para el que fue asignado el código. En efecto, como asignataria del código **85668**, **INFOBIP** tiene el deber de cumplir con las obligaciones generales para los asignatarios de los recursos de identificación establecidas en el artículo 6.1.1.6.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que de ninguna manera puede excusarse en que dada su condición de integrador tecnológico no produce ni envía los mensajes que se transmiten a través del código a ella asignado.

Lo contrario implicaría que únicamente asignatarios que tuvieran la calidad de proveedores de contenidos y aplicaciones serían destinatarios de las obligaciones generales establecidas en el artículo citado y, en consecuencia, que solamente estos podrían ser objeto de un trámite de recuperación por la causal de recuperación dispuesta en el artículo 6.4.3.2.1. de la Resolución CRC 5050 de 2016, que ordena la recuperación *"cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados"*. Así, era deber de **INFOBIP** como asignataria garantizar que el código **85668** fuera utilizado, ya sea por ella misma, sus clientes y los clientes de sus clientes, única y exclusivamente dentro de los límites del alcance para el que fue asignado por la Comisión.

Por todo lo anterior, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

**2.4. En relación con el cargo denominado "Falta de conexidad de los hechos con la decisión"**

**INFOBIP** argumenta en su recurso que la actuación de recuperación tuvo su origen en la comunicación con radicado 2020802273 del 10 de marzo de 2020, a través de la cual se puso en conocimiento de la CRC el envío de un mensaje –a través del código **85668** asignado **INFOBIP**– aparentemente relacionado con los servicios de la empresa Netflix, por lo que este hecho constituye el hecho principal de la actuación. No obstante, afirma **INFOBIP**, ni la motivación ni la decisión contenidas en la Resolución 6882 de 2022 guardan relación con este hecho principal, pues dicho acto administrativo se fundamenta únicamente en los hechos relacionados con el envío de mensajes en nombre de Bancolombia.

**CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Sobre el anterior cargo, es necesario afirmar que la decisión contenida en la Resolución CRC 6882 de 2022 por medio de la cual se ordenó la recuperación del código **85668** asignado a **INFOBIP** guarda especial coherencia con los fundamentos presentados en la parte considerativa de dicho acto. En efecto, como se ha explicado ampliamente a lo largo del presente acto administrativo, la decisión de recuperación se sustentó en la configuración de la causal de recuperación establecida en el artículo 6.4.3.2.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, pues se acreditó que el código **85668** habría presentado un uso distinto a aquel para el que fue inicialmente asignado, al haberse usado para el envío de mensajes en nombre de Bancolombia y sin que esta empresa fuera cliente de **INFOBIP**, condición esencial para determinar el uso adecuado del recurso según la justificación presentada al solicitar su asignación.

Así las cosas, es evidente que la decisión de recuperación es consistente con la motivación presentada en la Resolución CRC 6882 de 2022, sin que el hecho de que la actuación haya sido iniciada con ocasión de envíos de mensajes aparentemente relacionados con la empresa Netflix sea óbice para afirmar lo contrario. Sobre el particular, es necesario precisar que, contrario a lo manifestado por **INFOBIP**, el conocimiento que tuvo la Comisión sobre el envío de mensajes relacionados con la empresa Netflix no significa que este sea el '*hecho principal*' del trámite de recuperación. La actuación de recuperación que derivó en la expedición de la Resolución CRC 6882 de 2022 tuvo como propósito corroborar el uso del código **85668** según el alcance dado por la solicitud de asignación presentada por **INFOBIP** y el acto de asignación propiamente dicho.

Teniendo en cuenta lo anterior, el hecho de que la actuación haya iniciado por una circunstancia fáctica específica –el envío de un mensaje aparentemente relacionado con la empresa Netflix– no limita la labor de verificación de la Comisión, como pretende **INFOBIP**, sino que se constituye como un elemento más que puede o no ser determinante al momento de resolver sobre la ocurrencia de la causal de recuperación del recurso de identificación.

Es precisamente por esta razón que la Comisión, en aplicación de los principios de buena fe, moralidad y transparencia<sup>8</sup>, manifestó en la Resolución CRC 6882 de 2022 que su decisión no se fundaría en el presunto envío de mensajes aparentemente relacionados con Netflix, sino en los hechos relacionados con el envío de mensajes en nombre de Bancolombia, sin que ello pueda considerarse como una irregularidad.

Por todo lo anterior, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

**2.5. En relación con el cargo denominado "Falsa motivación como causal de nulidad de los actos administrativos"**

Sobre este cargo **INFOBIP**, sin presentar argumentación adicional al respecto, manifiesta que la CRC no realizó una calificación jurídica de los hechos presentados en la Resolución CRC 6882 de 2022, pues únicamente se basó en las comunicaciones de Bancolombia, descartando los argumentos de **INFOBIP**, lo cual significa que se incurrió en falsa motivación y deriva en la nulidad del acto administrativo.

<sup>8</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. "Artículo 3. Principios. (...) Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad". Todas las actuaciones deberán interpretar y aplicar las di

**CONSIDERACIONES DE LA CRC**

Para efectos de pronunciarse sobre este cargo, esta Comisión considera necesario primero definir la figura de la falsa motivación como causal de nulidad de los actos administrativos. Sobre el particular, el Consejo de Estado ha explicado lo siguiente<sup>9</sup>:

*“Para que prospere la pretensión de nulidad de un acto administrativo con fundamento en la causal denominada falsa motivación es necesario que se demuestre una de dos circunstancias: a) O Bien que los hechos que la Administración tuvo en cuenta como motivos determinantes de la decisión no estuvieron debidamente probados dentro de la actuación administrativa; o b) Que la Administración omitió tener en cuenta hechos que sí estaban demostrados y que si hubiesen sido considerados habrían conducido a una decisión sustancialmente diferente. Ahora bien, los hechos que fundamentan la decisión administrativa deben ser reales y la realidad, por supuesto, siempre será una sola. Por ende, cuando los hechos que tuvo en cuenta la Administración para adoptar la decisión no existieron o fueron apreciados en una dimensión equivocada, se incurre en falsa motivación porque la realidad no concuerda con el escenario fáctico que la Administración supuso que existía al tomar la decisión”*

Así, la falsa motivación de un acto administrativo puede presentarse cuando la decisión se funda en hechos que no fueron acreditados durante el trámite o cuando se omitieron hechos que de haber sido considerados hubieran conducido a una conclusión diferente.

Aclarados los límites conceptuales de la figura de falsa motivación como causal de nulidad de los actos administrativos es procedente, entonces, abordar el cargo presentado por **INFOBIP** en contra de la Resolución CRC 6882 de 2022 que ordenó la recuperación del código corto **85668**. Tal y como se ha explicado en las consideraciones de la Comisión a lo largo del presente acto administrativo, no es cierto que la decisión de recuperación se haya fundado únicamente en las manifestaciones de Bancolombia –que no tiene la calidad de parte dentro del trámite–. La Comisión realizó una valoración integral de toda la información incorporada al expediente, lo que implica que todas y cada una de las consideraciones y argumentos presentados por **INFOBIP** fueron apreciados para efectos de tomar la decisión de recuperación.

En efecto, la Comisión pudo corroborar que, pese a las afirmaciones iniciales de **INFOBIP** acerca de que a partir de las revisiones internas de su plataforma no se identificó el envío de mensajes relacionados con Bancolombia<sup>10</sup>, lo cierto es que posteriormente sí reconoció que “*hubo tráfico menor*”, es decir, que sí hubo envío de mensajes relacionados con Bancolombia<sup>11</sup>, lo que coincide plenamente con lo expresado por este establecimiento bancario sobre el envío de mensajes en su nombre a través del código **85668** sin tener la calidad de cliente de **INFOBIP**<sup>12</sup>, es decir, desbordando el uso para el cual fue asignado el código corto. Lo anterior refleja que, en efecto, los hechos tenidos en cuenta como motivo determinante de la decisión fueron debidamente acreditados.

Por otro lado, tampoco es posible afirmar que la Comisión omitió la valoración de hechos que de haber sido considerados hubieran conducido a una decisión diferente. Como ya se ha advertido en repetidas ocasiones, fue precisamente al tener en cuenta lo que afirmó por **INFOBIP** en su comunicación con radicado 2021817269 del 22 de diciembre de 2021 que se pudo corroborar que a través del código corto **85668** sí se enviaron mensajes en nombre de una empresa que no era cliente del asignatario. Adicionalmente, el hecho de que **INFOBIP**, al ser un integrador tecnológico, no participara en la producción y envío de mensajes a través del código **85668** –argumento presentado por el recurrente–, fue valorado en lo pertinente por esta Comisión para concluir que, dicha calidad no lo exime del cumplimiento de sus obligaciones como asignatario del código corto. En conclusión, la decisión de recuperación del código corto **85668** contenida en la Resolución CRC 6882 de 2022, se fundamentó en hechos ciertos y debidamente acreditados durante el trámite.

Por todo lo anterior, el cargo presentado por la recurrente no está llamado a prosperar.

<sup>9</sup> Consejo de Estado, Sección Cuarta, Sentencia del 23 de junio de 2011, radicado 11001-23-27-000-2006-00032-00(16090), C.P. Hugo Fernando Bastidas Bárcenas.

<sup>10</sup> Comunicaciones 2020814132 del 23 de noviembre de 2020 y 2021811639 del 22 de septiembre de 2021.

<sup>11</sup> Comunicación 2021817269 del 22 de diciembre de 2021.

<sup>12</sup> Comunicaciones con radicado 2020809827 y 2020811345.

Por lo señalado, los argumentos presentados por la recurrente frente a la Resolución CRC 6882 de 2022 no están llamados a prosperar, en consecuencia, la CRC procederá a confirmar la decisión recurrida.

En virtud de lo expuesto,

### **RESUELVE**

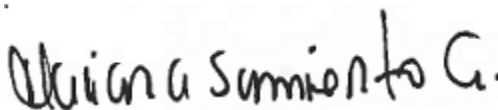
**ARTÍCULO 1.** Admitir el recurso de reposición presentado por **INFOBIP COLOMBIA S.A.S.** contra la Resolución CRC 6882 de 2022.

**ARTÍCULO 2.** No reponer la Resolución CRC 6882 de 2022 expedida por la CRC, por las razones expuestas en la parte considerativa de la presente Resolución y, en consecuencia, confirmar en todas sus partes el acto administrativo recurrido.

**ARTÍCULO 3.** Notificar 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., **27 días del mes de septiembre de 2022.**

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Rad. 2020511081, 2022810733, 2022201651  
Trámite ID. 2785  
Elaborado por: Camilo Bustamante  
Revisado por: Brayan Orlando Ortiz