



COMISIÓN
DE REGULACIÓN
DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **7706** DE 2025

*"Por la cual se recupera un (1) código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignado a **ELIBOM S.A.S.**"*

LA COORDINADORA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales conferidas en la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, 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 686 de 2024 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicación radicada en esta entidad bajo el número 2025800882 de 17 de enero de 2025, el BANCO POPULAR S.A. informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que se han estado enviando mensajes de texto (SMS) con contenido o finalidad presuntamente fraudulentos a los clientes de dicho banco, desde el código corto **890047**. Así mismo, remitió una comunicación en la cual esa entidad financiera manifiesta de manera expresa que no ha autorizado el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre desde el referido código corto.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **890047** (entre otros) fue asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **ELIBOM**, mediante Resolución CRC 4835 de 29 de diciembre de 2015 y que la solicitud de asignación de dicho código corto fue presentada por esa sociedad a través del radicado 201572044.

Teniendo en cuenta la comunicación del Banco Popular antes referenciada, por medio de radicado de salida 2025501973 de 27 de enero de 2025, esta entidad trasladó, a la sociedad asignataria del código corto, la queja con radicado 2025800882 para que se pronunciara sobre el particular. Así mismo, a través de radicado de salida 2025501960 de 24 de enero de 2025 esta entidad le requirió a **ELIBOM** para que allegara la siguiente información:

- "1. Relación de clientes de ELIBOM que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 890047.*
- 2. Información del cliente de ELIBOM o remitente de los mensajes de texto SMS a los usuarios que presentaron las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre su cliente.*
- 3. Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido de los mensajes objeto de las quejas que se anexan. Vale la pena reiterar que mediante comunicación con radicado 2025800882, el Banco Popular manifiesta de forma expresa no haber autorizado el envío de información a su nombre desde el código corto 890047.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través del código corto objeto de queja, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por ELIBOM a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas que se*

adjuntan a esta comunicación.

6. Medidas adoptadas por ELIBOM una vez conoció las quejas de los usuarios que se anexan a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.

7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.

8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto 890047.”.

ELIBOM atendió el requerimiento de la CRC mediante comunicación con radicado 2025801794 de 30 de enero de 2025.

En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2025504931 de 14 de febrero de 2025, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la CRC, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **890047**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **ELIBOM**, a través de correo electrónico del 14 de febrero del 2025, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas.

ELIBOM remitió su pronunciamiento a través de comunicación con radicado 2025804853 de 7 de marzo de 2025.

2. CONSIDERACIONES DE LA CRC

2.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019¹, y en el numeral 13 del mismo artículo², la CRC es el órgano competente para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015³ establece que la CRC "*deberá administrar planes técnicos básicos, de conformidad con las disposiciones contenidas en este Título y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia con el fin de preservar y garantizar el uso adecuado de estos recursos técnicos*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este.

Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual puede asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la CRC y que **la asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, así como los procedimientos para su

¹ Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 12: "*Regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios, salvo el nombre de dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-*".

² Ley 1341 de 2009, artículo 22, numeral 13: "*Administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico*".

³ "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

El artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 dispone que la CRC puede, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos estén inmersos en alguna de las causales de recuperación dispuestas en el artículo 6.4.3.2 del mismo acto administrativo o incumplan alguno de los criterios de uso eficiente previstos para el efecto.

Por su parte, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, se delegó en el funcionario que hiciera las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC. Así mismo, es importante precisar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁴, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Teniendo claro lo anterior, la CRC, a través Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para iniciar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, en aras de determinar si hay lugar a la recuperación de los mismos.

2.2. ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Al respecto, sea lo primero señalar que esta actuación administrativa inició con el fin de determinar si hay lugar a la recuperación del código corto **890047** asignado a **ELIBOM** con ocasión de una queja del Banco Popular en la que se expuso que se han estado enviando mensajes de texto (SMS) con contenido o finalidad presuntamente fraudulenta a los clientes de dicha entidad financiera, mediante el código corto precitado, esto sin que la entidad financiera haya autorizado de forma expresa y por escrito el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre.

En este sentido, dado que, conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ser efectuado de acuerdo con su asignación, justificación y demás información brindada en el trámite de asignación correspondiente; y que los asignatarios de recursos de identificación deben cumplir con las diferentes obligaciones a su cargo, so pena de recuperación del recurso de identificación por parte de la CRC, a continuación, se procederá a analizar si se configuran las causales de recuperación indicadas al dar inicio a la presente actuación administrativa.

El artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, puede recuperar los códigos cortos asignados si se configura alguna de las causales ahí establecidas. Para el caso que nos ocupa, la CRC ha establecido que las causales presuntamente incumplidas por **ELIBOM** respecto del código corto **890047** son:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN DE CÓDIGOS CORTOS PARA SMS Y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación:

⁴ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC"

6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.

(...)

6.4.3.2.8 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. (SFT)

De esta manera, corresponde a la Comisión verificar si en el caso bajo análisis se configuran las causales de recuperación precitadas.

2.2.1. DE LOS ARGUMENTOS DEL ASIGNATARIO

Al momento de responder al traslado del requerimiento de información y a la apertura de la actuación administrativa, **ELIBOM** presentó los siguientes argumentos:

- Solicitó que se declare la inexistencia de la materialización de las causales invocadas.
- Para sustentar la no configuración de la causal 6.4.3.2.2. "Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados", adujo que usa el código corto **890047** "como identificador para los SMS transmitidos a través de su plataforma." y que "es un recurso de uso compartido, empleado para múltiples propósitos, en este sentido, ELIBOM COLOMBIA S.A.S. lo utiliza para el envío de comunicaciones bancarias, cobros, información pensional, compras, entre otros.". (SFT).

Adicionalmente, explicó que "La plataforma de ELIBOM COLOMBIA S.A.S. no genera contenidos para ser entregados a los usuarios finales, todos los mensajes vienen contruidos por los clientes. De igual manera, no se realizan ajustes o cambios al contenido del mensaje". Con fundamento en lo anterior, esa sociedad concluyó que hace uso del código en cuestión para el fin por el cual le fue asignado el código corto

- Sobre la no configuración de la causal 6.4.3.2.8. "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.", indicó que su cliente "COLOMBIARED TELEFONIA IP SAS no contaba con la carta de autorización expresa y por escrito para el envío de los mensajes objeto de las quejas presentadas." y que "(...) en las comunicaciones se les informó sobre la suspensión inmediata de la cuenta como MEDIDA PREVENTIVA, con el fin de evitar riesgos de seguridad adicionales.".

De igual forma, manifestó que solicitó reiteradamente a su cliente dar cumplimiento a lo establecido en el contrato y que **ELIBOM** no contaba con las bases de datos del referido cliente.

- Expuso que recibió un reporte de alertamiento por parte de su proveedor de infraestructura en la nube, AWS, sobre abuso relacionado con URL incluidas en los mensajes, donde recomiendan aplicar acciones correctivas inmediatas para solventar el evento reportado, por lo cual, procedió con la inactivación de todos los segmentos de los enlaces incluidos en los mensajes enviados, para garantizar así que estos no redirigieran a sitios potencialmente peligrosos.
- Con fundamento en lo anterior, solicitó el cese y archivo de la actuación administrativa.

2.2.2. 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 causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece lo siguiente: "Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.".

Bajo este contexto, para verificar la configuración de la causal en cita, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue autorizado el código corto y el uso dado por parte del asignatario, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente.

En el caso particular, se tiene que, de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), el código corto **890047** fue asignado a **ELIBOM** mediante la Resolución CRC CRC 4835 de 29 de diciembre de 2015, y que mediante radicado de entrada 201572044 de 21 de diciembre de 2015, dicha sociedad indicó que solicitaba la asignación del mismo en los siguientes términos:

"Registro:10

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 890047

Integrador: Elibom Colombia Ltda.

Descripción: El código se utilizara para notificar a los clientes que autorizaron.

Jusificación: El código se utilizara para notificar a los clientes que autorizaron."

(sic)

ELIBOM alega en sus pronunciamientos que el código corto bajo análisis es usado para diversos fines, tal como comunicaciones bancarias, cobros, información pensional y compras y, que por medio de este se garantiza que los mensajes de texto (SMS) cuenten con doble vía para permitir suscripciones y consultas sobre los servicios y productos con los cuales se notifica al usuario final.

De las pruebas documentales que obran en el expediente, se tiene que la queja que dio lugar al inicio de la presente actuación fue remitida por el Banco Popular en la que se puso de presente que esa entidad no ha autorizado el envío de mensajes de texto (SMS) a su nombre a través del código corto 890047, así como la captura de pantalla del mensaje de texto (SMS) presuntamente fraudulento no se allegó información del usuario final que recibió el mismo, razón por la cual no era factible indagar acerca de si ese usuario final autorizó o no la recepción de notificaciones por ese medio.

Teniendo lo anterior, en el caso que nos ocupa, no obran pruebas suficientes para determinar si el código objeto de análisis está siendo usado para el fin que fue asignado, a saber, para notificar a los clientes que autorizaron, como quiera que, se reitera, no es materialmente viable constatar si el usuario final del mensaje autorizó o no la recepción de notificaciones.

Con base en lo expuesto no se tiene certeza sobre la configuración de la causal de recuperación contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por tanto, no hay lugar a la recuperación del código corto en virtud de la misma.

2.2.3. DE 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

A continuación, se analizará si se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 que establece que la CRC puede recuperar los códigos cortos cuando a través de estos se envíen mensajes de texto (SMS) a nombre de terceros que no hayan autorizado de forma expresa y por escrito su envío ni su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario del código corto correspondiente cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente del mensaje de texto objeto de queja para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **890047** fue asignado a **ELIBOM**, quien afirma que el cliente que hace uso de este es la sociedad COLOMBIARED TELEFONIA IP S.A.S.⁵. Adicionalmente, se tiene que el mensaje de texto (SMS) objeto de queja fue supuestamente remitido por el Banco Popular.

No obstante, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que el Banco Popular haya autorizado a **ELIBOM**, como asignatario del código corto, ni a COLOMBIARED TELEFONIA IP S.A.S., como supuesto cliente de aquel, para el envío de

⁵ Vale la pena mencionar que el contrato en el que COLOMBIARED TELEFONIA IP S.A.S. funge como cliente de la prestación de servicios de mensajes SMS, mensajes de voz y email, está suscrito entre dicha sociedad y MASIVIAN S.A.S., quien es una persona jurídica distinta a ELIBOM, quien se reitera, es el asignatario del código corto objeto de la actuación administrativa.

mensajes de texto (SMS) a su nombre. Por el contrario, el Banco Popular con su queja remitió una comunicación donde afirma expresamente no haber conferido tal autorización.

De este modo, al obrar prueba en el expediente de la ausencia de autorización por parte del supuesto remitente del mensaje de texto (SMS), se puede concluir que se configuró la causal objeto de recuperación descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, respecto del código corto **890047**, por lo que, la Comisión procederá con su recuperación.

Finalmente, y respecto de lo argumentado por el asignatario acerca del despliegue de acciones para la prevención de fraudes y su solicitud de tener en consideración las mismas para el archivo de la actuación administrativa, es necesario aclarar que la adopción de dichas acciones debe darse en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.1.10.7. de la Resolución CRC 5050 de 2016, sin embargo, su cumplimiento no exonera al asignatario de la recuperación del recurso de identificación cuando la CRC constate el incumplimiento de alguna de las obligaciones a su cargo, o la configuración de una de las causales de recuperación, razón por la cual, no es dable en esta oportunidad acceder a la solicitud de archivo en los términos solicitados.

2.3. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo varios usuarios pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a esa entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la CRC remitirá la presente Resolución, así como el expediente administrativo correspondiente a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **ELIBOM, deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC). Por lo anterior, se recalca el deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar el uso del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, so pena de MinTIC imponga las sanciones de ley a que haya lugar. Se comunicará la presente decisión a dicha entidad para su conocimiento.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, procederá a cambiar el estado del recurso de identificación de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

En el mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **890047** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **890047** de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

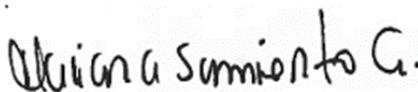
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar personalmente la presente Resolución al Representante Legal de **ELIBOM 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, advirtiéndoles que contra la misma procede el recurso de reposición, que debe interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de marzo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2025800882
Trámite ID: 3310
Elaborado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.
Revisado por: Brayan Andrés Forero.