

RESOLUCIÓN No. **7737** DE 2025

*"Por la cual se recuperan tres (3) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD asignados a **ELIBOM COLOMBIA 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 CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicaciones radicadas en la CRC bajo los números 2025801757 de 29 de enero, 2025802089 de 3 de febrero y 2025802760 de 11 de febrero, todas del año en curso, usuarios de servicios de comunicaciones móviles reportaron el posible uso indebido de los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**. Según lo expuesto en las quejas, los usuarios recibieron mensajes presuntamente fraudulentos desde dichos códigos cortos.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**, (entre otros códigos cortos) fueron asignados a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en aquel momento, **ELIBOM COLOMBIA LTDA.**, mediante las Resoluciones CRC 4613 de 2014, CRC 4869 de 2016 y CRC 4835 de 2015, respectivamente. Las solicitudes de asignación de dichos códigos cortos fueron presentadas por esa sociedad mediante los radicados 201474818 del 17 de octubre de 2014, 201572044 del 21 de diciembre de 2015 y 201670119 del 22 de enero de 2016, las cuales contienen, entre otras cosas, la descripción y justificación de los servicios a prestar.

Así mismo, se verificó que **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, mediante radicados de entrada 201670119 del 22 de enero de 2016 y 201572044 del 21 de diciembre de 2015, indicó que solicitaba la asignación de los códigos cortos **890051** y **899091** para los siguientes usos:

"Registro:1

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 890051

Integrador: Elibom Colombia Ltda.

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

Justificación: El código se utilizara para notificar a los clientes que autorizaron." (SIC)

"Registro:5

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 899091

Integrador: Elibom Colombia Ltda.

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

Justificación: El código se utilizara para notificar a los clientes que autorizaron". (sic)

Mediante radicado 2025503801 de 6 de febrero de 2025, la CRC solicitó a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** la siguiente información sobre el uso que se da a los códigos cortos objeto de la queja

radicada con el número 2025801757 de 29 de enero de 2025:

- "1. Relación de clientes de **ELIBOM** que están remitiendo mensajes de texto a través de los códigos cortos 899091, 890051 y 85835.*
- 2. Información del cliente o clientes de **ELIBOM** o remitente (s) de los mensajes de texto SMS al usuario que presentó la queja que se anexa 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.*
- 4. Acuerdo contractual para autorizar el envío de mensajes de texto a través de los códigos cortos objeto de queja, en caso de que exista.*
- 5. Copia de las reclamaciones realizadas por **ELIBOM** a su cliente o clientes, como remitente (s) de los mensajes de texto que dieron lugar a la queja que se adjunta a esta comunicación.*
- 6. Medidas adoptadas por **ELIBOM** una vez conoció la queja que se anexa 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 los códigos cortos 899091, 890051 y 85835".*

ELIBOM COLOMBIA S.A.S. atendió el requerimiento de la CRC mediante comunicación con radicado 2025803006 de 13 de febrero de 2025.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025505847 de 24 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 los códigos cortos **85835, 890051 y 899091**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1., 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.

Los numerales en cuestión disponen lo siguiente: "**6.4.3.2.1.** Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI."; "**6.4.3.2.2.** Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados" y "**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 contenido (...)".

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, se indicó que la obligación general, a cargo de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, presuntamente incumplida es la siguiente:

"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

(...)

6.1.1.6.2.3 Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.

En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos". (NFT)

Dicho inicio de actuación administrativa se comunicó a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, mediante correo electrónico del 24 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 e informara y acreditara a la CRC el uso que le está dando a los códigos cortos **85835, 890051 y 899091**, cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de las situaciones descritas en el inicio de la actuación, allegara copia de las autorizaciones expresas y por escrito otorgadas por CLARO para el envío y el contenido de los mensajes objeto de la queja

radicada con el número 2025801757 de 29 de enero de 2025, así como la otorgada por NETFLIX¹ para el envío del mensaje objeto de las quejas radicadas con los números 2025802089 de 3 de febrero de 2025 y 2025802760 de 11 de febrero de 2025.

Mediante comunicación con radicado 2025805630 de 17 de marzo de 2025, **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** se pronunció sobre el particular.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ELIBOM COLOMBIA S.A.S.

Al momento de descorrer traslado del requerimiento de información y de la apertura de la actuación administrativa, **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** expuso los siguientes argumentos:

- Solicitó que se declare la inexistencia de la materialización de las causales invocadas.
- Para sustentar la no configuración de la causal 6.4.3.2.1. *"Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI"*, adujo que *"con ocasión a un proceso de integración empresarial que fue formalizado y aprobado mediante acta de fecha veintinueve (29) de diciembre de 2016 entre estas sociedades MASIVIAN SAS, ESTRATEC S.A.S. SAS y ELIBOM COLOMBIA SAS, se acordó adelantar las actividades comerciales y la operación de los negocios de manera conjunta y en el desarrollo del negocio de cada una de ellas, es por esta razón que se explica la intervención de ELIBOM COLOMBIA S.A.S. SAS como parte integrante del grupo empresarial en el contrato en mención y como prueba de ello, se adjunta la respectiva comunicación de integración empresarial de fecha 19 de enero de 2023 y los certificados de existencia y representación legal de las sociedades MASIVIAN SAS, ELIBOM COLOMBIA SAS y ESTRATEC S.A.S., identificadas con el NIT 901.034.523-5, 830.126.387-8 y 830.121.553-1"*.
- 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."*, en la respuesta al requerimiento de información, manifestó que sus clientes YES CONTACT & BPO S.A.S. y A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S., *"disponen de una carta de autorización expresa y por escrito para el envío de los mensajes con la entidad, relacionada en los siguientes anexos: Anexo _04_Carta_de_Autorización_ YES CONTACT & BPO SAS Anexo _05_Carta_de_Autorización_ ATM"*.
- Posteriormente, al descorrer traslado del inicio de la actuación, indicó que *"en aras de dar estricto cumplimiento a lo solicitado ELIBOM COLOMBIA S.A.S., procedió con la respectiva solicitud a los clientes de las cartas expresas para el envío de mensajes"*.
- Aclaró que tanto YES CONTACT & BPO S.A.S. como TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS son clientes de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** y de **MASIVIAN S.A.S.**, y remitió copia un contrato para sustentar lo anterior.
- Mencionó como acción preventiva de fraudes la comunicación que realizó a sus clientes **YES CONTACT & BPO SAS y A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING SAS**, relacionada con la situación detectada de sus envíos a través de los códigos cortos objeto de la presente actuación, así como el bloqueo inmediato de la cuenta para evitar riesgos de seguridad.
- Con fundamento en lo anterior, solicitó el cese y archivo de la actuación administrativa.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12² del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13³ del mismo artículo, 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-.

¹ Posteriormente se evidenció que el presunto remitente de dichos mensajes también era CALRO y que en los mismos se hacía mención de NTFILIX.

² 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-"*.

³ 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"*.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015⁴ 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 de lo dispuesto 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 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 2024⁵, 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 del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar 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 su recuperación.

3.2 SOBRE EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la CRC, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, fijó el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Mediante las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, se establecieron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD⁶ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y se definió la estructura de la numeración de códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS/USSD, así como el procedimiento para la asignación, obligaciones generales, criterios de uso eficiente y causales de recuperación de este recurso numérico.

⁴ "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones".

⁵ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

⁶ En el año 2014, la CRC consideró necesario extender el ámbito de la Resolución CRC 3501 de 2011, modificando su objeto de aplicación y las demás disposiciones contenidas en dicho acto, de modo que resulten igualmente aplicables a los servicios basados en la utilización de USSD. Así mismo, debido a la poca demanda histórica del servicio de mensajería MMS (Multimedia Message Service), se consideró pertinente retirar de la regulación las obligaciones relacionadas con este tipo de mensajería móvil que se encuentran incluidas en el Título 1, el Capítulo 1 del Título 2 y el Capítulo 4 del Título 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna códigos cortos a quienes provean servicios de contenidos o aplicaciones a través de mensajes cortos de texto (SMS), es decir, a los PCA y a los integradores tecnológicos. Así mismo, los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) que presten servicios de contenidos o aplicaciones, pueden solicitar la asignación de sus propios códigos cortos en calidad de PCA.

Igualmente, **el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, dispone que la CRC puede recuperar los códigos cortos asignados**, previo agotamiento de la respectiva actuación administrativa, cuando constate que el asignatario incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. ibidem, o incurrió en alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2. del mismo cuerpo normativo.

Así las cosas, tal y como se encuentra establecida la regulación, es claro que, la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorgan derecho de propiedad sobre los mismos, esto significa, que dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

3.3 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

De conformidad con lo expuesto, la presente actuación administrativa se inició con el fin de determinar si procede la recuperación de los códigos cortos **85835, 890051 y 899091**, a raíz de unas quejas en la que se denunció su presunto uso indebido. Según lo expuesto en las quejas, los usuarios recibieron mensajes presuntamente fraudulentos a nombre de CLARO desde dichos códigos cortos.

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la CRC proceda con la recuperación del recurso asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configuran las causales de recuperación señaladas al inicio de esta 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 determinó que las causales eventualmente materializadas por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, respecto de los códigos cortos **85835, 890051 y 899091**, son las dispuestas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Adicionalmente, respecto de los códigos cortos **890051 y 899091**, presuntamente, también se ha configurado la causal de recuperación dispuesta en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Las causales en cuestión disponen expresamente:

"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:

6.4.3.2.1. Cuando el asignatario incumpla alguna de las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del ARTÍCULO 6.1.1.6. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI.

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”.

En línea con lo anterior, sobre la causal 6.4.3.2.1. precitada, la obligación general a cargo de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, presuntamente incumplida es la siguiente:

"6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

(...)

6.1.1.6.2.3 Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización.

Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte.

En el caso de emitirse una autorización expresa de cesión o transferencia de los derechos de uso de los recursos de identificación, el nuevo asignatario adquiere todas las obligaciones sobre los recursos de identificación cedidos o transferidos."
(NFT)

De acuerdo con lo anterior, corresponde a la Comisión verificar si en el presente caso se configuran las causales de recuperación citadas con antelación.

3.3.1. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

En este apartado se analizará si en el caso bajo estudio, se configuró la causal 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, según la cual procede la recuperación de códigos cortos cuando el asignatario incumpla las obligaciones generales definidas en el numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6. de la sección 1 del capítulo 1 del título VI ibidem.

Para tal fin, es oportuno recordar que como se expuso al iniciar la presente actuación, la obligación presuntamente incumplida en este caso es la consistente en no ceder o transferir códigos cortos sin autorización previa y expresa del Administrador de los Recursos de Identificación.⁷

Lo anterior, por cuanto en la comunicación 2025803006 de 13 de febrero de 2025 **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** indicó que los códigos cortos **85835** y **890051** son utilizados por **YES CONTACT & BPO S.A.S.**, y que el código corto **899091** es utilizado por **A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S.** y aportó imágenes de algunas páginas de un contrato en las que se advierte que las partes contratantes son **YES CONTACT & BPO S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.**

Así mismo, al descorrer traslado del inicio de la actuación de recuperación, aportó un contrato suscrito entre la sociedad **A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.** No obstante, no hay claridad sobre el rol de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** en dichos contratos, en su calidad de asignataria de los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**.

Sobre este punto, **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** explicó que "con ocasión a un proceso de integración empresarial que fue formalizado y aprobado mediante acta de fecha veintinueve (29) de diciembre de 2016 entre estas sociedades **MASIVIAN SAS**, **ESTRATEC S.A.S. SAS** y **ELIBOM COLOMBIA SAS**, se acordó adelantar las actividades comerciales y la operación de los negocios de manera conjunta y en el desarrollo del negocio de cada una de ellas, es por esta razón que se explica la intervención de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S. SAS** como parte integrante del grupo empresarial en el contrato en mención y como prueba de ello, se adjunta la respectiva comunicación de integración empresarial de fecha 19 de enero de 2023 y los certificados de existencia y representación legal de las sociedades **MASIVIAN SAS**, **ELIBOM COLOMBIA SAS** y **ESTRATEC S.A.S.**, identificadas con el NIT 901.034.523-5, 830.126.387-8 y 830.121.553-1". (SFT)

⁷ Resolución CRC 5050 de 2016. Artículo 6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Numeral 6.1.1.6.2.3.

En relación con lo anterior, se verificó a través del Certificado de Existencia y Representación Legal de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** que, en efecto, se configuró un grupo empresarial entre las sociedades **MASIVIAN S.A.S.**, **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** y **ESTRATEC S.A.S.**

Al respecto, el artículo 28 de la Ley 222 de 1995 establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 28. GRUPO EMPRESARIAL. Habrá grupo empresarial cuando además del vínculo de subordinación, exista entre las entidades unidad de propósito y dirección.

Se entenderá que existe unidad de propósito y dirección cuando la existencia y actividades de todas las entidades persigan la consecución de un objetivo determinado por la matriz o controlante en virtud de la dirección que ejerce sobre el conjunto, sin perjuicio del desarrollo individual del objeto social o actividad de cada una de ellas.

Corresponderá a la Superintendencia de Sociedades, o en su caso a la de Valores o Bancaria, determinar la existencia del grupo empresarial cuando exista discrepancia sobre los supuestos que lo originan." (SFT)

De la norma en cita es posible extraer que sin perjuicio de la unidad de propósito y dirección entre las sociedades que conforman un grupo empresarial, cada una de ellas conserva el desarrollo individual de su objeto social.

Para dimensionar el alcance de lo anterior, así como el efecto de que **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, como asignataria de los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**, pertenezca a un grupo empresarial, a continuación, se citan dos conceptos de la Superintendencia de Sociedades donde se explica cómo se manifiesta la individualidad que conservan las sociedades que conforman un grupo empresarial:

"En dicha estructura empresarial, cada una de las entidades que la conforman conserva su individualidad y como tal su personalidad jurídica, lo que significa que la configuración de un grupo empresarial no da lugar al nacimiento de un nuevo ente autónomo e independiente."⁸
(...)

De conformidad con los artículos 260 y 261 del Estatuto Mercantil, los sujetos vinculados en situación de control o grupo empresarial conservan su individualidad, es decir, mantienen sus atributos y obligaciones propias. Los supuestos de control establecidos en estas normas, suponen una o varias personas controlantes y una o varias sociedades comerciales controladas, de tal manera que en los dos extremos de la relación de control se ubican sujetos con posibilidad de adquirir derechos y de contraer obligaciones en forma independiente."⁹

De acuerdo con lo anterior, el hecho de que **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** haya conformado un grupo empresarial con **MASIVIAN S.A.S.** y **ESTRATEC S.A.S.**, no implica que los derechos y obligaciones que ostenta como asignatario de códigos cortos puedan ser ejercidos de facto por las otras empresas del grupo empresarial al cual pertenece.

De este modo, los contratos suscritos entre **YES CONTACT & BPO S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.** o entre **A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.**, para el envío de mensajes de texto (SMS), a través de códigos cortos, referenciados por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** en el marco de esta actuación, junto con los argumentos expuestos por ésta sobre el particular, dan cuenta de que una persona jurídica distinta al asignatario de los códigos cortos bajo análisis, en este caso, **MASIVIAN S.A.S.**, está contratando con terceros el uso de dicho código, como si fuera el titular de la asignación de éste.

Teniendo en cuenta que la CRC no ha autorizado de manera previa y expresa, de oficio o a solicitud de parte, la cesión o transferencia de los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**, es dable concluir que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que *"Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte."*; y, en consecuencia,

⁸ Superintendencia de Sociedades. Oficio 220-132271 de 19 de diciembre de 2008.

⁹ Superintendencia de Sociedades. Oficio 125-2831 de 22 de enero de 1999.

se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el referido código.

3.3.2. 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 fueron autorizados los códigos cortos y el uso dado por parte del asignatario, de acuerdo con las pruebas que obran en el expediente.

En el caso particular, de acuerdo con la información consignada en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), los códigos cortos **890051** y **899091** fueron asignados a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** mediante las Resoluciones CRC 4869 de 2016 y CRC 4835 de 2015, respectivamente, y que mediante radicados de entrada 201670119 del 22 de enero de 2016 y 201572044 del 21 de diciembre de 2015, indicó que solicitaba los códigos cortos **890051** y **899091** para los siguientes usos:

"Registro:1

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 890051

Integrador: Elibom Colombia Ltda.

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

Justificación: El código se utilizara para notificar a los clientes que autorizaron." (SIC)

"Registro:5

Modalidad: Gratuito para el usuario

Código Solicitado: 899091

Integrador: Elibom Colombia Ltda.

Descripción: El código se utilizara para notificar a los clientes que Autorizaron". (sic)

ELIBOM COLOMBIA S.A.S. alega en sus pronunciamientos que los códigos cortos bajo análisis son usados 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 en las quejas que dieron lugar al inicio de la presente actuación no reposa información en donde los usuarios finales que recibieron los mensajes hayan puesto de presente que no autorizaron la recepción de notificaciones por ese medio.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el caso que nos ocupa, no obran pruebas suficientes para determinar que los códigos objeto de análisis están siendo usados con fines diferentes de aquellos para los que fueron asignados, 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 provenientes de CLARO.

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 ésta. Lo anterior, sin perjuicio de las demás causales analizadas en el presente acto administrativo.

3.3.3. 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 o su contenido.

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario de los códigos cortos correspondientes cuenta con autorización expresa del tercero que aparece como remitente de los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a su nombre.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**, (entre otros códigos cortos) fueron asignados a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** en aquel momento, **ELIBOM COLOMBIA LTDA.**, mediante las Resoluciones CRC 4613 de 2014, CRC 4869 de 2016 y CRC 4835 de 2015, respectivamente.

ELIBOM COLOMBIA S.A.S., afirma que los códigos cortos **85835** y **890051** son utilizados por **YES CONTACT & BPO S.A.S.**, y que el código corto **899091** es utilizado por **A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S.** Adicionalmente, se precisa que los mensajes de texto objeto de las quejas fueron supuestamente remitidos por CLARO.

No obstante, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que CLARO haya autorizado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, como asignatario del código corto, el envío de mensajes a su nombre, ni el contenido de los mensajes objeto de quejas.

Por otra parte, sobre las pruebas aportadas por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** se observa una comunicación de la sociedad **A TODO MOMENTO BUSINESS PROCESS OUTSOURCING S.A.S.**, dirigida a la sociedad **YES CONTACT & BPO S.A.S.** en la que se manifiesta que *"la empresa tiene un contrato vigente de prestación de servicio de recuperación de cartera con **COMUNICACIÓN CELULAR - COMCEL S.A** identificada con NIT. 800.153.993-7"*, y una constancia expedida por **COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL S.A. (CLARO)** en la que el operador indica lo mismo.

No obstante, del contenido de las referidas comunicaciones no es posible concluir sin asomo de duda que el CLARO autorizó expresamente el envío de mensajes a su nombre desde los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091**.

Aunado a lo anterior, al descorrer el traslado del inicio de la actuación administrativa, **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** solicita que *"se requiera directamente a las entidades atiendan nuestra solicitud y sea remitida la carta expresa de los clientes para el envío de mensajes"*; lo cual ratifica la ausencia de la autorización que exige la regulación general para el envío de mensajes de texto a través de códigos cortos a nombre de terceros.

En este orden de ideas, no es de recibo la solicitud realizada por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, bajo la cual pretende que esta Comisión corrija el incumplimiento de las obligaciones del asignatario, realizando requerimientos, con el propósito de obtener y allegar al expediente la autorización expresa y por escrito con que debe contar la mencionada sociedad para el envío de mensajes a nombre de CLARO.

Como se ha indicado, a la luz de la regulación general, 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. No puede, en consecuencia, pretender que esta Comisión intervenga para suplir unas obligaciones que, evidentemente, corresponden a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**

De este modo, el asignatario de los códigos cortos **85835**, **890051** y **899091** no cumplió con la carga probatoria de acreditar que el supuesto remitente de los mensajes de texto en cuestión le confirió autorización expresa y por escrito para enviar mensajes como los que suscitaron esta actuación, de conformidad con lo establecido en la regulación general aplicable, razón por la cual, 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 de los códigos cortos en cuestión, 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 constata el incumplimiento de una 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.

3.4. 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 para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo usuarios de servicios de telecomunicaciones 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 de los códigos cortos que se recuperan, 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 COLOMBIA S.A.S., deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través de los códigos cortos recuperados y, por tanto, gestionar la desactivación de esos recursos de identificación en su red y 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 de los códigos cortos objeto de esta actuación una vez sean recuperados, so pena de que 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, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado de los recursos 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 mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **85835, 890051 y 899091** 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 de los códigos cortos **85835, 890051 y 899091** 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.

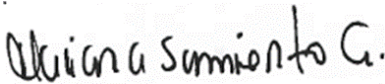
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

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 14 días del mes de abril de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025805630
Trámite ID: 3330
Elaborado por: Miguel Rojas.
Revisado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.