

RESOLUCIÓN No. **7757** DE 2025

*"Por la cual se recupera un (1) código corto 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 comunicación radicada ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), bajo el número 2025801963 de 31 de enero de 2025, el Banco Popular S.A., en adelante **Banco Popular**, reportó un posible uso indebido del código corto **87846**. Al respecto, indicó que algunos de sus clientes habían recibido información desde el referido código y manifestó de forma expresa no haber autorizado el envío de información a su nombre desde este.

A partir de lo anterior, la Comisión verificó que el código corto **87846**, (entre otros códigos cortos) fue asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S. (ELIBOM)**, en aquel momento, **ELIBOM COLOMBIA LTDA.**, mediante Resolución CRC 4703 de 6 de abril de 2015 para el "envío de mensajes de texto para los clientes autorizados".<sup>1</sup>

Por medio de comunicación con radicado 2025504291 de 10 de febrero de 2025 la CRC requirió a la sociedad asignataria para que allegara la siguiente información:

*"1. Relación de clientes de ELOBOM que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto 87846.*

*2. Información del cliente de ELOBOM 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 2025801963, el Banco Popular manifiesta de forma expresa no haber autorizado el envío de información a su nombre desde el código corto 87846.*

*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 ELOBOM a su cliente o clientes, como*

<sup>1</sup> Comunicación con radicado 201570306. Descripción y justificación relacionadas por ELIBOM en su solicitud de asignación del código corto 87846.

*remitente*

*de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*

*6. Medidas adoptadas por ELOBOM 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 87846.”.*

**ELIBOM** atendió el requerimiento de la CRC mediante comunicación con radicado 2025803428 de 18 de febrero de 2025.

En este contexto, mediante comunicación con radicado de salida 2025506224 de 26 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 **87846**, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación 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.

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."; 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**, 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** mediante correo electrónico del 26 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 al código corto **87846**, 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 para el envío y el contenido de los mensajes objeto de la queja radicada con el número 2025801963 de 31 de enero de 2025.

De acuerdo con el certificado expedido por Servicios Postales Nacionales S.A.S., la comunicación con radicado 2025506224 fue remitido a través de correo electrónico enviado desde la cuenta [comunicacioncrccare@crcom.gov.co](mailto:comunicacioncrccare@crcom.gov.co) a la cuenta [legal@masiv.com](mailto:legal@masiv.com)<sup>2</sup>, el 26 de febrero de 2025 y que, ese mismo día, se recibió el mensaje en la bandeja de entrada del receptor.

A continuación, se expone una captura de pantalla de la referida certificación:

<sup>2</sup> Correo autorizado por ELIBOM para el recibo de notificaciones en la comunicación por la cual atendió el requerimiento inicial de la CRC sobre el código corto 87846.

**Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico**

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S certifica que ha realizado por encargo de COMISION DE REGULACION DE COMUNICACION CRCOM identificado(a) con NIT 830002593 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Remitente - Destinatario. Acreditado por el organismo nacional de acreditación (ONAC) con el código 16-ECD-004.

Según lo consignado en los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

**Resumen del mensaje**

<b>Id mensaje:</b>	116924
<b>Remitente:</b>	crcom@crcom.gov.co
<b>Cuenta Remitente:</b>	correocertificadonotificaciones@4-72.com.co
<b>Destinatario:</b>	legal@masiv.com - legal
<b>Asunto:</b>	CARTA 2025506224
<b>Fecha envío:</b>	2025-02-26 13:42
<b>Documentos Adjuntos:</b>	Si
<b>Estado actual:</b>	Acuse de recibo

No obstante, **ELIBOM** no remitió pronunciamiento alguno respecto del inicio de la actuación administrativa.

**2. PRONUNCIAMIENTO DE ELIBOM**

Al momento de atender el requerimiento de información realizado por la CRC el 10 de febrero de 2025, **ELIBOM** expuso los siguientes argumentos:

- Sobre el uso dado al código corto **87846**, manifestó que es un recurso de uso compartido, empleado para múltiples propósitos, entre ellos el envío de comunicaciones bancarias, cobros, información pensional, compras, entre otros.
- Remitió la lista de clientes que hacen uso del referido código corto, e indicó que **COLOMBIARED TELEFONIA IP S.A.S.**, en adelante **COLOMBIARED** es el cliente que remitió los mensajes objeto de queja.
- Adicionalmente, informó que **COLOMBIARED** no cuenta con una carta de autorización expresa y por escrito para el envío de los mensajes objeto de las quejas presentadas, e indicó que **ELIBOM** no tiene las bases de datos del cliente **COLOMBIARED** pues este utiliza nuestra plataforma de comunicaciones como "Software como servicio" (sic), pero las bases de datos son propias y exclusivas de los clientes.
- Adujo que el envío de mensajes de texto a través su plataforma y con el uso del código corto objeto de la queja está autorizado bajo un acuerdo contractual vigente con la empresa **COLOMBIARED**, sin embargo, en el contrato remitido se observa que este fue suscrito entre **COLOMBIARED** y **MASIVIAN S.A.S.**, sin explicación alguna sobre el rol de **ELIBOM** dentro del contrato en cuestión.
- Relacionó y remitió copia de las reclamaciones realizadas a su cliente por el envío de los mensajes objeto de la queja presentada por el **Banco Popular**, y reportó como medidas preventivas luego de conocer la queja, suspendió la cuenta de **COLOMBIARED** para el uso del código corto **87846** las siguientes: suspensión de la cuenta de **COLOMBIARED** e inactivación de todos los segmentos del enlace (URL) incluida en los mensajes enviados, para garantizar así que estos no redirigieran a sitios potencialmente peligrosos, y para dejar sin efecto la continuación de cualquier acción por parte de los usuarios finales afectados.
- Expuso y graficó la forma en que se cursan los mensajes de texto (SMS) a través de códigos cortos.

Teniendo en cuenta que **ELIBOM** no recorrió traslado del inicio de la presente actuación administrativa, los anteriores serán tenidos como sus argumentos dentro de la misma.

**3. CONSIDERACIONES DE LA CRC****3.1. COMPETENCIA**

En virtud de lo dispuesto en el numeral 12<sup>3</sup> del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y en el numeral 13<sup>4</sup> 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-.

Aunado a lo anterior, el artículo 2.2.12.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015<sup>5</sup> 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 Relacionamiento 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 2024<sup>6</sup>, 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

<sup>3</sup> 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-*".

<sup>4</sup> 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*".

<sup>5</sup> "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*".

<sup>6</sup> "*Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC*".

telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD<sup>7</sup> 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.

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 del código corto **87846**, a raíz de que el **Banco Popular**, reportó que algunos de sus clientes habían recibido información a nombre suyo desde el referido código pese a no haber autorizado el envío de información por medio de este.

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**, respecto del código corto **87846**, 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.

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:

<sup>7</sup> 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.

**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.

(...)

**6.4.3.2.8** 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**, 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.<sup>8</sup>

Lo anterior, por cuanto en la comunicación 2025803428 de 18 de febrero de 2025 **ELIBOM** indicó que el código corto es utilizado por **COLOMBIARED** y aportó un contrato en el que se evidencia que las partes contratantes son **COLOMBIARED** y **MASIVIAN S.A.S.** No obstante, no hay claridad sobre el rol de **ELIBOM** en dicho contrato, en su calidad de asignataria de del código corto **87846**.

Si bien la CRC no ha autorizado de manera previa y expresa, de oficio o a solicitud de parte, la cesión o transferencia del código corto **87846**, con la información que reposa en el expediente administrativo no se cuenta con pruebas concluyentes de que una empresa diferente a **ELIBOM** actúe como asignatario de dicho código y, por tanto, no es dable concluir en esta oportunidad que **ELIBOM** haya incumplido 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, no 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.

### **3.3.2. 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

<sup>8</sup> 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.

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 el código corto **87846** (entre otros códigos cortos) fueron asignados a **ELIBOM** mediante Resolución CRC 4703 de 6 de abril de 2015.

**ELIBOM** afirma que referido código es usado por su cliente **COLOMBIARED** y que este no contaba con autorización de **Banco Popular** para el envío de los mensajes objeto de queja.

Adicionalmente, en el expediente administrativo no obra documento alguno que acredite que el banco en cuestión haya autorizado a **ELIBOM**, como asignatario del código corto, el envío de mensajes a su nombre, ni el contenido de los mensajes objeto de quejas.

Por el contrario, reposa en el expediente la comunicación suscrita por la Jefe de Ciberseguridad del **Banco Popular** en la que se manifiesta expresamente lo siguiente:

*"Por medio de la presente, BANCO POPULAR declara que no ha autorizado el envío de mensajes de texto en su nombre ni el contenido reportado en los mismos a través del código corto falso 87846. Hemos recibido múltiples quejas y reportes de nuestros clientes sobre mensajes fraudulentos que utilizan nuestra identidad a través de esos códigos cortos falsos para engañar a los destinatarios con enlaces fraudulentos a nuestro portal transaccional."*

De este modo, quedó probado en esta actuación que los mensajes objeto que queja fueron enviados sin autorización expresa y por escrito, 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.

#### **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 el código corto **87846** 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 **87846** 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.

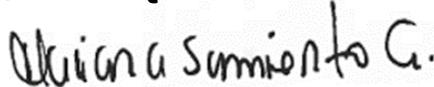
**ARTÍCULO 2.** Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

**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 06 días del mes de mayo de 2025.

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025801963 y 2025200856

Trámite ID: 3336

Elaborado por: María Eucalia Sepúlveda De La Puente.