

RESOLUCIÓN No. **7978** DE 2025

*"Por la cual se recupera el código corto **899096**, asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD"*

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 por 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

El 28 de junio de 2025, la CRC recibió una comunicación radicada bajo el número 2025814342, en la cual un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles informó un presunto uso indebido del código corto **899096**. El usuario manifestó que desde dicho código corto recibió mensajes de texto supuestamente provenientes del Banco Scotiabank Colpatría, en los cuales se ofrece la posibilidad de realizar el pago de una deuda. Como muestra de ello, allegó varias imágenes de los referidos mensajes de texto.

En aras de darle trámite a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **899096**, evidenciando que este fue solicitado por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante, **ELIBOM**), para el "Envío de mensajes de texto para los clientes autorizados"¹, y que el mismo fue asignado mediante Resolución CRC 4835 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante el radicado número 2025520092 del 02 de julio de 2025, la **CRC** le solicitó a **ELIBOM** la siguiente información asociada al código corto **899096**:

- "1.Relación de clientes de **ELIBOM** que están remitiendo mensajes de texto a través del código corto **899096**.*
- 2.Información del cliente de **ELIBOM** o remitente del mensaje de texto SMS relacionado en 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 del mensaje objeto de la queja que se anexa.*
- 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 del mensaje de texto que dio 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 el código corto **899096**."*

La información solicitada fue enviada por **ELIBOM** por medio del radicado 2025815226 del 10 de julio de 2025.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **ELIBOM**, mediante el radicado de salida número 2025521973 del 16 de julio 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

¹ Rad 201572056 de 22 de diciembre de 2015

actuación administrativa para recuperar el código corto **899096**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de códigos cortos, establecidas 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 2016².

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **ELIBOM** el 16 de julio de 2025 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **ELIBOM** que, dentro de los 15 días siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. También se le solicitó **(i)** informar el uso que le ha dado al código corto **899096**, **(ii)** allegar la autorización expresa y por escrito de la persona a nombre de quien se remitió el mensaje objeto de queja, **(iii)** informar cualquier medida que haya adoptado después de conocer la queja que dio origen a la presente actuación administrativa, y **(iv)** entregar un informe detallado de las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización del código corto **899096**.

No obstante, vencido el término otorgado para el ejercicio del derecho de defensa, no se recibió respuesta por parte de **ELIBOM** frente al inicio de la actuación, ni allegó observaciones, pruebas, ni la documentación solicitada por la CRC, asociada al uso del código corto **899096**.

2. PRONUNCIAMIENTO ELIBOM

Como se ha indicado, **ELIBOM** no se pronunció en relación con el inicio de la presente actuación administrativa de recuperación del código corto **899096**, por lo que solo se tendrá en cuenta lo indicado por el asignatario, mediante la comunicación radicada con el número 2025815226 del 10 de julio de 2025, en la cual informó que el cliente responsable del envío de los mensajes objeto de queja era **TERANOVA LABS S.A.S.**, sociedad que, según manifestó, actúa por encargo de **JEFFERSON CAPITAL S.A.S.** para realizar gestiones de cobro respecto de una cartera adquirida al banco **SCOTIABANK COLPATRIA**. En dicha respuesta, **ELIBOM** aportó los datos de contacto del referido cliente y copia parcial de un contrato suscrito entre **TERANOVA LABS S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.**, en los cuales, según manifestó, se autoriza el uso de la plataforma para el envío de mensajes de texto.

De acuerdo con lo anterior, en dicho escrito, **ELIBOM** manifestó que *"el envío de mensajes de texto a través de nuestra plataforma y con el uso del código corto objeto de la queja está autorizado bajo un acuerdo contractual vigente con la empresa TERANOVA LABS S.A.S."*, y anexó imágenes de la primera y última página del contrato. No obstante, al revisar el documento se constató que dicho acuerdo contractual corresponde a una relación entre **TERANOVA LABS S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.**, sin que se evidencie la intervención de **ELIBOM**, en su calidad de asignataria del código corto **899096**, ni su participación dentro de la relación contractual que supuestamente habilitaría el envío de mensajes objeto de la queja.

Tampoco se observa en la documentación allegada por **ELIBOM** algún soporte que acredite la autorización expresa y por escrito por parte del banco **SCOTIABANK COLPATRIA**, quien figura como supuesto remitente en el contenido del mensaje reportado por el usuario. La ausencia de esta autorización impide acreditar que el envío de los mensajes se haya efectuado conforme a la regulación aplicable, en particular a lo dispuesto en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativo al envío de mensajes en nombre de terceros sin su consentimiento expreso y por escrito.

Cabe señalar que, según lo manifestado por **ELIBOM**, **JEFFERSON CAPITAL S.A.S.** adquirió una cartera del banco Scotiabank Colpatría y, con el fin de realizar gestión de cobro, contrató los servicios de **TERANOVA LABS S.A.S.** para el envío de mensajes de texto a los titulares de dicha cartera, siendo **JEFFERSON CAPITAL S.A.S.** el originador del mensaje. No obstante, se reitera, en la información remitida no obra un documento que contenga la autorización expresa y por escrito del supuesto remitente de los mensajes para el envío de estos en su nombre.

3. COMPETENCIA

²Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración 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 (...) 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, (...) 6.4.3.2.8. 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 virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009³, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de 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-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia⁴; **(ii)** la mencionada 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 este⁵; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁶.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente⁷ y **(ii)** las funciones del administrador de los recursos de identificación, incluidas las relacionadas con la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la **CRC**, fueron delegadas al Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes⁸. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁹, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, el Coordinador 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 alguna de las causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones

³ Ley 1341 de 2009, artículo 22. "Funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones. Son funciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones respecto de la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones (...) las siguientes: (...) 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-., 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".

⁴ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.1.1. "Administración de los planes técnicos básicos. La Comisión de Regulación de Comunicaciones deberá administrar los 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."

⁵ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.5.3. Administración de los planes técnicos básicos. (...) "La administración del plan de numeración comprenderá 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 del mencionado plan".

⁶ Decreto 1078 de 2015. Art. 2.2.12.1.2.5. "Naturaleza de la numeración. 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 Comisión de Regulación de Comunicaciones para la recuperación de éstos. La asignación de dichos recursos a los operadores no les otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos. Los recursos asignados no podrán ser transferidos por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones, sin la autorización de la Comisión de Regulación de Comunicaciones".

⁷ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.8. Recuperación de los recursos de identificación. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, ejecutará el procedimiento de recuperación establecido en el numeral 6.1.8.1. del presente artículo, teniendo en cuenta los términos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA – para las actuaciones administrativas

⁸ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. "Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga 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".

⁹ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

3.1. 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, el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en 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, donde se fijaron 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 USSD¹⁰ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles, y a su vez 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.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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. En el mismo sentido, 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 incurrió en alguna de las causales detalladas en el mencionado artículo o incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. de la misma resolución.

En conclusión y como se ha indicado previamente, es claro que en la regulación está establecido que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, es decir, 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.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si resulta procedente la recuperación del código corto **899096**, asignado a **ELIBOM**. Lo anterior, en atención a la queja recibida por la CRC, mediante la cual un usuario de servicios móviles denunció el presunto uso indebido del referido recurso de identificación. Según lo manifestado por el usuario, este recibió varios mensajes de texto en los que figuraba como remitente el banco **SCOTIABANK COLPATRIA**, en los cuales se le invitaba a realizar el pago de una deuda.

En este sentido, los asignatarios de recursos de identificación tienen la obligación de garantizar que los mensajes transmitidos a través de los códigos cortos asignados cuenten con la debida autorización expresa y por escrito de los remitentes, así como de dar cumplimiento a las disposiciones regulatorias aplicables. De lo contrario, la CRC está facultada para adelantar la recuperación del recurso asignado, en los términos previstos en la regulación vigente.

Así las cosas, y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025521973 del 16 de julio de 2025, mediante el cual se comunicó a **ELIBOM** el inicio de la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si el asignatario del código corto **899096** incurrió o no en alguna de las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular en los numerales 6.4.3.2.1, por posible incumplimiento de las obligaciones generales

¹⁰ 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.

de los asignatarios de recursos de identificación, y 6.4.3.2.8, por el presunto envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.¹¹

3.2.1. SOBRE 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 Resolución CRC 5050 de 2016.

Para tal fin, es oportuno recordar que 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.¹²

A pesar de que **ELIBOM** no se pronunció sobre el inicio de la actuación administrativa, de acuerdo con la respuesta brindada al requerimiento realizado por la CRC mediante el radicado número 2025815226 del 10 de julio de 2025, se advierte que el único documento contractual aportado por la sociedad asignataria corresponde a dos (2) páginas de un acuerdo entre **TERANOVA LABS S.A.S.** y la empresa **MASIVIAN S.A.S.**

El contrato suscrito entre **TERANOVA LABS S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.**, para el envío de mensajes de texto (SMS) a través de códigos cortos, referenciado por **ELIBOM**, evidencia que una persona jurídica distinta al asignatario del código corto bajo análisis, en este caso, **MASIVIAN** está contratando con terceros el uso de dicho recurso, como si fuera el titular de la asignación.

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 del código corto **899096**, es dable concluir que en el presente caso 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, de acuerdo con la información que consta en el expediente, se puede evidencia que 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.

3.2.2. SOBRE 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

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados *"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 el presente caso, la actuación administrativa se inició a partir de una queja radicada ante la CRC, en la que un usuario manifestó haber recibido un mensaje de texto desde el código corto **899096**, en el cual se ofrece la posibilidad de realizar el pago de una deuda asociados a la entidad financiera **SCOTIANBANK COLPATRIA**, sin que se acreditara autorización expresa y por escrito por parte de dicha empresa para el envío del mensaje o el uso de su nombre.

De acuerdo con la información obrante en el expediente y, en particular, con la información allegada mediante el radicado 2025815226 del 10 de julio de 2025 por **ELIBOM**, esta sociedad manifestó que el mensaje objeto de queja fue enviado a través de su plataforma tecnológica, en calidad de proveedor de servicios de mensajería para clientes corporativos, señalando que el contenido habría sido remitido por su cliente **TERANOVA LABS S.A.S.**, en desarrollo de una gestión de cobro encargada por **JEFFERSON CAPITAL S.A.S.** No obstante, en la documentación aportada no se allegó autorización expresa y por escrito por parte del banco **SCOTIABANK COLPATRIA**, entidad que figura como remitente en el mensaje objeto de queja, lo cual impide acreditar que dicho envío contara con la debida autorización del titular del nombre comercial utilizado en el contenido del mensaje.

¹¹Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. "Causales de recuperación de la numeración 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 (...) 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, (...) 6.4.3.2.8. 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 (...)"

¹² 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 su pronunciamiento, **ELIBOM** indicó que anexaba un acuerdo contractual vigente con **TERANOVA LABS S.A.S.** sin embargo, tras el análisis de los documentos remitidos se constató que el contrato allegado corresponde a una relación entre **TERANOVA LABS S.A.S.** y **MASIVIAN**, sin que se acreditara la calidad de parte contratante de **ELIBOM**, ni su rol como asignataria del código corto **899096** dentro de dicha relación contractual.

Tampoco se evidenció en el contrato ni en los anexos allegados una autorización expresa y por escrito por parte de **SCOTIABANK COLPATRIA**, entidad que figura como remitente en el mensaje objeto de queja, que habilitara el envío de mensajes en su nombre a través del referido código corto.

Cabe señalar que, según lo manifestado por **ELIBOM**, **JEFFERSON CAPITAL S.A.S.** adquirió una cartera del banco **SCOTIABANK COLPATRIA** y, con el fin de realizar gestión de cobro, contrató los servicios de **TERANOVA LABS S.A.S.** para el envío de mensajes de texto a los titulares de dicha cartera, siendo **JEFFERSON CAPITAL S.A.S.** el originador del mensaje. No obstante, se reitera, en la información remitida no obra un documento que contenga la autorización expresa y por escrito del supuesto remitente de los mensajes para el envío de estos en su nombre.

En ese sentido, si bien **ELIBOM** argumenta que actúa como proveedor de la plataforma tecnológica bajo el modelo de "*Software como Servicio*", ello no la exonera de su responsabilidad como asignataria del recurso de identificación, quien debe asegurar que el uso del mismo se ajuste a la normatividad aplicable, especialmente en lo relativo a la autorización para el envío de mensajes en nombre de terceros.

En consecuencia, existe evidencia suficiente que permite establecer que se utilizó el código corto **899096** para remitir un mensaje en nombre del Banco **SCOTIABANK COLPATRIA**, sin contar con su autorización expresa y por escrito, lo que configura la hipótesis prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, (en adelante, **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de 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. Por lo tanto, es la **SIC** la encargada de adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la Ley 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 un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de 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** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo 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 este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto 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**, por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009.

Por lo anterior, se remite la presente resolución y su respectivo expediente al referido Ministerio, para lo de su competencia.

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 del recurso de identificación objeto de recuperación, 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, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **899096** 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 **899096** 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.

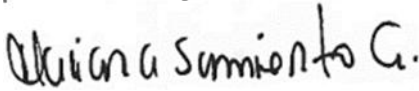
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de ese recurso en su red.

ARTÍCULO 3. 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, a la Fiscalía General de la Nación y 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, advirtiéndole 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 16 días del mes de octubre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025202005
Trámite ID: 3435
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: María José Montejo Pino