

RESOLUCIÓN No. **8263** DE 2026

«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8225 de 2026»

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

En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 8225 del 19 de mayo de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**) resolvió recuperar el código corto **891000**, el cual había sido asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en aquel momento **ELIBOM COLOMBIA LTDA.**¹, en adelante **ELIBOM**, por haberse configurado la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

La Resolución CRC 8225 de 2026 fue notificada personalmente a **ELIBOM** el 19 de mayo de 2026. Dentro del término establecido², **ELIBOM** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado bajo el número 2026812840 del 2 de junio de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **ELIBOM** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **ELIBOM** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque³. Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que «(...) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (...)».

¹ Resolución CRC 4835 de 2015.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 2 de junio de 2026.

³ López Blanco, Hernán F. "Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano", Tomo I, Novena Edición, Bogotá - Colombia, 2005. p 749. "Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver."

De esta manera, para resolver el recurso de reposición interpuesto, se analizarán los cargos formulados en este, revisando nuevamente la información que reposa en el expediente, por lo tanto, a continuación, se presentarán los argumentos expuestos por **ELIBOM** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

ELIBOM solicitó a la Comisión reponer la decisión contenida en la Resolución CRC 8225 de 2026, dejando sin efectos la recuperación del código corto **891000** y, subsidiariamente, evaluar la posibilidad de **mantener la asignación condicionada** al cumplimiento de medidas adicionales de control, o, en su defecto, establecer un **régimen transitorio** que permita gestionar adecuadamente la migración, minimizando riesgos para los usuarios finales.

Los argumentos de **ELIBOM** pueden resumirse de la siguiente manera:

- i) **ELIBOM** Aduce que no se configuró la causal del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ya que existe autorización expresa del **BANCO DAVIVIENDA S.A.** (en adelante, **DAVIVIENDA**) a «**MASIVIAN S.A.S.**, así como a su estructura operativa asociada (incluyendo **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**) para el envío de mensajes SMS en su nombre».
- ii) Señala **ELIBOM** que, si bien la autorización de **DAVIVIENDA** no se encontraba en el expediente, materialmente si existía y, por tanto, manifiesta que aporta el documento en el cual consta la mencionada autorización.
- iii) Argumenta que el código corto **891000** ha sido utilizado de manera continua durante más de diez (10) años como canal de comunicación oficial de **DAVIVIENDA** para mensajes de autenticación, notificaciones transaccionales y comunicaciones de seguridad y prevención de fraude. En esa medida, argumenta que se trata de un canal crítico, reconocido por los usuarios, cuyo funcionamiento se enmarca en estándares de seguridad y cumplimiento.
- iv) Indica que el incidente que dio lugar a las quejas de usuarios no evidencia un uso sistemático indebido del código, sino un evento aislado ya mitigado, pues corresponde a una situación puntual asociada a un entorno técnico de pruebas, frente a la cual **ELIBOM** identificó el origen del evento, procedió al bloqueo inmediato y definitivo del usuario involucrado e implementó medidas adicionales de control para evitar su recurrencia.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

En el inicio de la actuación administrativa, se indicó que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En línea con lo anterior, en la resolución recurrida se analizó la mencionada causal de recuperación, respecto de la cual se indicó:

«En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que la presente actuación administrativa se inició con ocasión de unas quejas presentadas por usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles, relacionadas con unos SMS enviados en nombre de **DAVIVIENDA** y **LATAM**. Sin embargo, **ELIBOM** no aportó, ni al momento de responder el requerimiento realizado por la CRC ni durante el trámite de la presente actuación, documento alguno en el que los titulares de los nombres utilizados en los mensajes autoricen de manera expresa y por escrito el envío y el contenido de los mencionados SMS.

De acuerdo con lo anterior, es dable concluir que **ELIBOM** no cumplió con su carga de acreditar, dentro del trámite de la actuación administrativa, que se cuenta con la autorización de los terceros que aparecen como remitentes de los mensajes de texto que dieron lugar a las quejas, esto es, **DAVIVIENDA** y **LATAM**, para el envío de SMS en su nombre a través del código corto **891000**.

En consecuencia, en el caso que nos ocupa se configuró la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que se ordenará la recuperación del código corto 891000».

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario precisar que, de acuerdo con el material probatorio obrante en el expediente, esta Comisión constató que los mensajes objeto de análisis fueron remitidos en nombre de **DAVIVIENDA** y **LATAM**, razón por la cual las autorizaciones exigidas por la regulación deben provenir de las mencionadas sociedades, obviamente, a través de sus

representantes legales o de personas que se encuentren facultadas para expresar la voluntad de esa persona jurídica y autorizar el envío de mensajes en su nombre.

Sin embargo, dentro del expediente no obra la autorización expresa y por escrito de **LATAM** para el envío de mensajes desde el código corto **891000**, pues la misma no ha sido aportada por **ELIBOM**, ni al momento de atender el requerimiento de la CRC, ni durante la actuación administrativa ni con la interposición del recurso de reposición.

Lo anterior es suficiente para mantener la decisión de recuperación del código corto **891000**, adoptada en la Resolución CRC 8225 de 2026, pues, contrario a lo pretendido por **ELIBOM**, aún, en el evento hipotético de acreditarse la autorización expresa y por escrito del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, para el envío de mensajes a nombre, lo cierto es que, en todo caso, se encuentra acreditada la configuración de la causal de recuperación por la remisión de mensajes a nombre de **LATAM** sin su autorización.

Sin perjuicio de lo anterior, con el ánimo de analizar los diferentes argumentos de la recurrente, en relación con la comunicación del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, acorde con la cual **ELIBOM** manifiesta que la mencionada entidad financiera «ha autorizado de manera expresa a **MASIVIAN S.A.S.**, así como a su estructura operativa asociada (incluyendo **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**), para el envío de mensajes SMS en su nombre», es preciso señalar que, si bien, se encuentra suscrita por el Jefe de Departamento de Información de Clientes de dicho banco, en la información allegada al expediente no se encuentran documentos que acrediten que quien emite la certificación cuenta con la facultad para representar legalmente a esa sociedad y/o para expresar la voluntad de esa sociedad de autorizar el envío de mensajes en su nombre a través del código corto **891000**.

En todo caso, esta Comisión (i) realizó la consulta en los certificados de existencia y representación legal del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, tanto en el sitio web de la Superintendencia Financiera de Colombia, como en el Registro Único Empresarial y Social- RUES, advirtiendo que quien suscribe la comunicación a nombre de la mencionada entidad financiera no obra como representante legal ni como apoderado de esa sociedad y (ii) analizó el contenido del mencionado documento, evidenciando que en el mismo se informa que la sociedad autorizada para realizar el envío de mensajes de texto es **MASIVIAN S.A.S.** sin que se haga ningún tipo de mención a **ELIBOM** en calidad de asignataria del código corto **891000**.

En consecuencia, teniendo en cuenta que la causal aplicada se configura cuando, a través de un código corto, se envían mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito, en el presente caso el material probatorio que obra en el expediente permite acreditar que los mensajes fueron enviados en nombre de **DAVIVIENDA** y **LATAM**, sin que el asignatario del recurso hubiera aportado las autorizaciones exigidas por la normativa vigente. Esta circunstancia resulta suficiente para soportar la recuperación del código corto **891000** en los términos previstos en la regulación aplicable.

Por otro lado, en relación con la solicitud de **ELIBOM** de evaluar la posibilidad de mantener la asignación condicionada al cumplimiento de medidas adicionales de control, es preciso señalar que dicha posibilidad no se encuentra contemplada en la regulación vigente, por el contrario, una vez se realiza la constatación objetiva de que, a través del recurso asignado, se remitieron mensajes en nombre de terceros sin la correspondiente autorización expresa y por escrito, esta Comisión debe proceder con la recuperación del código corto, sin que sea posible adoptar otro tipo de decisión.

Ahora, en relación con la solicitud de **ELIBOM** de establecer un régimen transitorio que permita gestionar adecuadamente la migración, minimizando riesgos para los usuarios finales, es preciso señalar que el parágrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 el cual dispone:

«ARTÍCULO 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, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas.

(...)

PARÁGRAFO 1o. *En el evento de que pueda haber usuarios afectados por la recuperación de algún recurso de identificación, el Administrador de los Recursos de Identificación otorgará un plazo para la transición, que no podrá ser menor a seis (6) meses ni superior a un (1) año, para adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a dichos usuarios. Pasado este plazo, los recursos recuperados podrán ser puestos en estado "reservado" por el periodo que considere adecuado el Administrador de los Recursos de Identificación antes de pasar a estado "disponible", con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación».*

De acuerdo con la norma citada, se requiere que existan usuarios afectados con la recuperación de un recurso de identificación, para que la CRC otorgue un plazo de la transición, cuyo objeto es adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a los usuarios.

No obstante, lo indicado en la mencionada disposición, debe tenerse en cuenta que, en el caso de los códigos cortos, la recuperación de estos no puede generar ningún tipo de afectaciones a los usuarios pues los códigos cortos no son un canal exclusivo de comunicación. Al respecto, la Resolución CRC 5050 de 2016 define los códigos cortos, de la siguiente manera:

"Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes".

Entonces, es evidente que, de acuerdo con la regulación vigente, al no ser los códigos cortos canales exclusivos de comunicación por medio de los cuales se les presta un servicio a los usuarios, estos no pueden verse afectados por la recuperación de un código corto. En esa medida, cuando ocurre la recuperación de un código corto no es posible establecer un régimen transitorio como el solicitado por **ELIBOM**.

En todo caso, y en gracia de discusión, si bien **ELIBOM** sostiene que el código corto **891000** ha sido utilizado de manera continua durante más de diez (10) años como canal oficial de comunicación del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, destinado a mensajes de autenticación, notificaciones transaccionales y comunicaciones relacionadas con seguridad y prevención de fraude, y que, en tal virtud, se trataría de un canal crítico, reconocido por los usuarios y enmarcado en estándares de seguridad y cumplimiento, cuya eventual recuperación podría generar afectaciones a los usuarios, lo cierto es que, dentro del curso de la presente actuación administrativa, no se allegó material probatorio alguno que respalde tales afirmaciones. Esta ausencia de evidencia torna aún más evidente la improcedencia del régimen de transición solicitado.

Finalmente, aduce **ELIBOM** que el incidente que dio lugar a las quejas de usuarios no evidencia un uso sistemático indebido del código, sino un evento aislado ya mitigado, pues se identificó el origen del evento, se procedió al bloqueo inmediato y definitivo del usuario involucrado y, se implementaron medidas adicionales de control para evitar su recurrencia. Sin embargo, ese argumento de **ELIBOM** no desvirtúa la configuración de la causal que fundamentó la recuperación del código corto **891000**, ya que la regulación no exige un número mínimo de eventos en los que se presente el uso no adecuado del código corto, basta simplemente con que se evidencie de manera objetiva que se han enviado mensajes de texto a nombre de terceros sin su autorización, para que esta Comisión proceda con su recuperación.

En suma, revisadas las pruebas que obran en el expediente, así como las alegaciones expuestas en el recurso, se observa que ninguna de ellas deja sin efectos 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, por lo cual, esta Comisión ratificará íntegramente lo dispuesto en la Resolución CRC 8225 de 2026.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

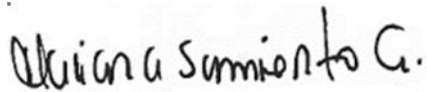
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en contra de la Resolución CRC 8225 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8225 de 2026, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. 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 no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 16 días del mes de junio de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 107865

Elaborado por: Miguel Rojas

Revisado por: María José Montejo Pino