

RESOLUCIÓN No. **8266** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **899098**, asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»

## 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 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 580 de 2025 y,

### CONSIDERANDO

#### 1. ANTECEDENTES

El 18 de febrero de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en adelante **CRC**, recibió una comunicación radicada bajo el número 2026803505, mediante la cual una usuaria del servicio de telecomunicaciones móviles reportó acerca del posible uso indebido del código corto **899098**, manifestando que recibió «un mensaje de texto avisándome del exceso de velocidad de mi vehículo, el problema es que en este momento no tengo carro propio, e invitándome a pagar la multa en el enlace».

Así las cosas, para sustentar su afirmación, remitió la siguiente captura de pantalla del SMS:

Imagen 1



Fuente: Expediente<sup>1</sup>

En atención a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **899098**, evidenciando que este fue solicitado por la empresa **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **ELIBOM**, bajo la modalidad «Gratis para el usuario»<sup>2</sup>, y que el mismo le fue asignado, entre otros, mediante la Resolución CRC 4835 del 29 de diciembre de 2015. Sobre el particular, en la solicitud de asignación consta que el código corto fue solicitado para soportar el siguiente servicio: descripción y justificación:

«**Descripción:** mensajes de texto para los clientes autorizados»

«**Justificación:** mensajes de texto para los clientes autorizados»

Mediante radicado 2026505628 del 18 de febrero de 2026, la **CRC** requirió a **ELIBOM** para que se pronunciara sobre el uso del código corto precitado, en un término de cinco (5) días hábiles contados

<sup>1</sup> Radicado 2026803505 del 18 de febrero de 2026.

<sup>2</sup> Radicado 201572056 del 22 de diciembre de 2015.

a partir del día siguiente del recibo de dicho requerimiento, allegando la siguiente información:

- «**1.** Relación de clientes de **ELIBOM** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **899098**.
- 2.** Información de los clientes de **ELIBOM** o remitentes de los mensajes de texto SMS relacionados en las quejas que se anexan a esta comunicación. Se solicita incluir datos de contacto, razón social y cualquier otra información que resulte relevante sobre sus clientes.
- 3.** Autorización expresa y por escrito de quien o quienes hayan remitido el contenido del mensaje de texto (SMS) objeto de la queja que se anexa.
- 4.** Acuerdo contractual para autorizar el envío de los mensajes de texto a través de los códigos cortos objeto de las quejas, en caso de que exista.
- 5.** Copia de las reclamaciones realizadas por **ELIBOM** a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.
- 6.** Medidas adoptadas por **ELIBOM** una vez conoció las quejas 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 **899098**.»

Mediante comunicación con número de radicado 2026804123 del 25 de febrero de 2026, **ELIBOM** dio respuesta al requerimiento de información realizado por la **CRC**, en la cual indicó que: **(i) ELIBOM** opera bajo el modelo de negocio «Software as a Service (SaaS)», bajo el cual no genera contenidos propios ni administra bases de datos de usuarios, pues se limita a proveer la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS enviados por sus clientes en cumplimiento de los estándares de seguridad, monitoreo y validación de tráfico exigidos por la regulación y amparado por sus contratos suscritos con los operadores móviles; **(ii)** Expone que técnica y materialmente, no es posible que **ELIBOM** valide cada uno de los mensajes de texto que se remiten por los terceros a través del código corto **899098**; sin embargo, señala que han adoptado medidas preventivas y automatizadas de control para reducir los riesgos de uso indebido del código corto, así como la protección integral del servicio; **(iii)** Indica que «ROUTE MOBILE (UK) LIMITED» fue quien envió el mensaje de texto, sin embargo, **ELIBOM** no tiene acceso a las bases de datos del cliente; **(iv)** sobre el uso que se le está dando al código corto **899098**, informó que está siendo «empleado para múltiples propósitos, en este sentido, **ELIBOM** lo utiliza para el envío de comunicaciones bancarias, cobros, información pensional, compras, entre otros.»

Bajo este contexto, y luego de revisar la información allegada por **ELIBOM**, mediante el radicado de salida número 2026514361 del 28 de abril de 2026, 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 la eventual recuperación del código corto **899098**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación de los códigos cortos, establecidas en los numerales 6.4.3.2.2.<sup>3</sup> y 6.4.3.2.8.<sup>4</sup> del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **ELIBOM** que, dentro de los quince (15) días siguientes al recibo de la citada comunicación, podría formular observaciones, así como presentar y solicitar pruebas que considerara pertinentes.

Mediante comunicación con número de radicado 2026810245 del 6 de mayo de 2026, **ELIBOM** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

## **2. PRONUNCIAMIENTO DE ELIBOM**

Como se señaló en el acápite anterior, **ELIBOM** dio respuesta al inicio de la presente actuación administrativa, en la cual expuso que opera como PCA mediante un modelo operativo de Software as a Service (SaaS), en el que el asignatario no genera contenidos, no administra bases de datos de los usuarios finales, no define remitentes ni destinatarios de los mensajes enviados por los clientes, ni obtiene o gestiona autorizaciones de marca o de tratamiento de datos personales. Lo anterior, teniendo en cuenta que sus clientes tienen relación directa con la plataforma para la gestión de sus propias comunicaciones y no existe la intervención del asignatario. En ese sentido, la responsabilidad material y jurídica sobre el uso de la plataforma y sobre los mensajes de texto gestionados a través de ella expone que recaen en cada uno de sus clientes.

<sup>3</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

<sup>4</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2., «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 (...).»

Asimismo, reconoció que, de acuerdo con la trazabilidad técnica, evidenció que el mensaje de texto (SMS) objeto de la queja, fue efectivamente enviado desde el código corto **899098** y originado por su cliente «ROUTE MOBILE (UK) LIMITED», para lo cual remitió como anexo los Logs técnicos del tráfico del 18 de febrero de 2026, y afirmó que el envío de dicho mensaje por parte de su cliente no afecta «el uso regular y conforme del código corto por parte de los demás clientes de ELIBOM.»

Adicionalmente, **ELIBOM** indicó que respecto del mensaje de texto objeto de la queja, su cliente -la empresa «ROUTE MOBILE (UK) LIMITED»- manifestó no contar con la autorización expresa y escrita para su envío, toda vez que el tráfico se generó a través de un esquema de agregación internacional. Sin embargo, señaló que, aunque en el mensaje no se hace alusión a organismos, marcas o autoridades específicas, reconoce que puede generar confusión en el usuario final. Por esta razón y en atención al principio de diligencia reforzada, se activó de manera inmediata los protocolos de contingencia interna, suspendió y bloqueó el tráfico de la cuenta involucrada, realizó una comunicación formal con el cliente/agregador y se recepción y analizó el Root Cause Analysis (RCA) remitido por este último.

**ELIBOM** informó que adelantó acciones preventivas y de mejora continua, entre las cuales se incluyen la adopción de ajustes adicionales a los mecanismos de monitoreo del tráfico, el fortalecimiento de los controles aplicables al ruteo internacional, y el reforzamiento de los protocolos de respuesta temprana frente a la detección de patrones atípicos de envío de mensajes de texto.

Por último, **ELIBOM** expresó que se trata de «incidente puntual, plenamente identificado, debidamente contenido y sin efectos permanentes» respecto del cual no se evidencia incumplimiento por su parte como asignatario del código corto **899098**. Por el contrario, resalta que actuó de manera diligente, inmediata y documentada frente a la situación, en aras de la preservación del uso eficiente, adecuado y conforme del recurso de identificación. Por lo tanto, considera que la recuperación del código corto **899098** resultaría una medida desproporcionada toda vez que desplegó acciones activas para evitar una afectación al régimen de administración del recurso.

### 3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009<sup>5</sup>, 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 competencia<sup>6</sup>; **(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 este<sup>7</sup>; **(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 por parte de la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos<sup>8</sup>.

<sup>5</sup> 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».

<sup>6</sup> 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.»

<sup>7</sup> 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».

<sup>8</sup> 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».

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 cuándo 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 ineficiente<sup>9</sup> 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 Relacionamiento con Agentes<sup>10</sup>. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025<sup>11</sup>, 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, el posible incumplimiento de las obligaciones generales o 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 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, ha definido y actualizado 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 USSD<sup>12</sup> 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, incumplió alguna de las obligaciones o criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 6.4.3.1. de la misma resolución.

<sup>9</sup> 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 6.1.1.8.1. 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.

<sup>10</sup> 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 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».

<sup>11</sup> «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

<sup>12</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.

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 o finitos.

### **3.2 ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA**

Tal como se mencionó en los antecedentes del presente acto, la presente actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **899098**, asignado a **ELIBOM**, en atención a la queja recibida por la **CRC**, en la cual una usuaria de los servicios de telecomunicaciones móviles reportó el presunto uso indebido del código corto precitado. Manifestando que recibió «un mensaje de texto avisándome del exceso de velocidad de mi vehículo, el problema es que en este momento no tengo carro propio, e invitándome a pagar la multa en el enlace.»

Bajo este escenario, y de conformidad con lo señalado en el radicado número 2026514361 del 28 de abril de 2026, mediante el cual se dio inicio a la presente actuación administrativa, esta Comisión procederá a verificar si la sociedad **ELIBOM**, en su calidad de asignatario del código corto **899098**, incurrió o no en alguna de las causales de recuperación señaladas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en particular las previstas en los numerales 6.4.3.2.2. y 6.4.3.2.8, que señalan que ante el presunto uso diferente al que fue asignado el código corto<sup>13</sup>, y ante el presunto envío de mensajes de texto (SMS) en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito, la CRC puede recuperar dichos recursos.<sup>14</sup>

#### **3.2.1. SOBRE 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**

El numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados «Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

Para constatar la configuración de la causal descrita, resulta necesario tener en cuenta la descripción de los servicios descritos en la solicitud de asignación del código corto informada por el asignatario, y contrastarlos con los hechos expuestos en la queja allegada a la CRC, con el fin de verificar la correspondencia entre el uso autorizado y la utilización del mensaje objeto de queja.

En virtud de lo expuesto, la CRC procedió a revisar los antecedentes de la asignación del código corto **899098**<sup>15</sup> evidenciando que la empresa **ELIBOM** solicitó dicho recurso de identificación para el envío de «mensajes de texto para los clientes autorizados».

Ahora bien, al revisar el mensaje de texto que originó el inicio de la presente actuación administrativa, se evidencia que la comunicación enviada desde el código corto 899098 simula ser una notificación oficial de un organismo o autoridad de tránsito por «exceso de velocidad», induciendo a error al usuario para que acceda a enlaces y realice supuestos «descargos» o «pagos sin retrasos». Frente a esto, el asignatario guardó silencio y omitió pronunciarse al respecto en la respuesta dada al inicio de la actuación administrativa, respecto del uso que le está dando al código corto **899098** conforme la asignación «mensajes de texto para los clientes autorizados».

No obstante, de la información que reposa en el expediente, esta Comisión advierte que **ELIBOM** en la respuesta emitida bajo radicado 2026804123 del 25 de febrero de 2026 informó que usa el código corto para «el envío de comunicaciones bancarias, cobros, información pensional, compras, entre otros.»

Asimismo, la empresa **ELIBOM** remitió el listado de sus clientes e informó que «ROUTE MOBILE (UK) LIMITED» fue el cliente/agregador que remitió los mensajes de texto, reconociendo abiertamente y de forma expresa que no cuenta con la autorización previa, expresa y por escrito que le permita la remisión de mensajes de texto en nombre de terceros en el caso en concreto. Es decir, del organismo o autoridad de tránsito a cuyo nombre se efectuó la remisión de los mensajes de texto, circunstancia que impide acreditar que contaba con la habilitación necesaria para realizar dichas comunicaciones en representación de terceros.

<sup>13</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «6.4.3.2.2. Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados.»

<sup>14</sup> Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. «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.»

<sup>15</sup> Resolución CRC 4835 del 29 de diciembre de 2015.

En línea con lo anterior, debido a la ausencia de soporte documental de la autorización expresa y por escrito, no existe prueba en el expediente que permita acreditar que los clientes reportados por el asignatario sean entidades públicas o autoridades de tránsito legalmente investidas de la facultad sancionatoria para notificar infracciones y recaudar multas, por lo que se estaría induciendo en error a los usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles para efectuar descargos o pagos a través de enlaces acortados.

Teniendo en cuenta lo anterior, es dable concluir que en el caso objeto de análisis se configuró un uso diferente a aquel para el cual fue asignado el código corto. Lo anterior, por cuanto el asignatario no logró acreditar la carga probatoria de aportar la autorización de los clientes que estén facultados para efectuar descargos o pagos a través de enlaces acortados en los mensajes de texto objeto de queja; es decir, aquellos clientes que estén autorizados para el proceso administrativo sancionatorio de cobro por efectos de multas de tránsito; presupuesto fundamental de acuerdo con la descripción de la asignación del código corto presentada por **ELIBOM**<sup>16</sup>. Por lo que, se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.2 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el referido código corto.

### **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».

Para verificar la configuración de la causal descrita es necesario constatar si el asignatario el código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros que remiten los mensajes de texto objeto de las quejas, para enviar contenido a nombre de cada uno de ellos.

Según lo expuesto en la queja bajo radicado 2026803505 del 18 de febrero de 2026, el usuario recibió un mensaje de texto desde el código corto **899098**, por una supuesta infracción de tránsito por exceso de velocidad, a fin de que accediera a un enlace para presentar los «descargos» o realizar el «pago sin retrasos».

Bajo esa línea, correspondía a la empresa **ELIBOM** aportar la autorización expresa y por escrito del emisor de contenido, acreditando que este cuenta con la competencia legal para remitir comunicaciones relacionadas con infracciones de tránsito, así como para la recepción de «descargos» o la gestión de pago multas que se originen en el marco del respectivo proceso administrativo sancionatorio de tránsito.

Al respecto, **ELIBOM** manifestó que el cliente que generó el mensaje de texto motivo de la queja **NO** cuenta con la autorización expresa y escrita para el envío del contenido en la medida en que el tráfico se originó en un «esquema de agregación internacional».

No obstante, de conformidad con el régimen de administración de los recursos de identificación establecido en la Resolución CRC 5050 de 2016, bajo este contexto, el esquema de «agregación internacional» que **ELIBOM** menciona, no lo exime de la obligación de contar con la autorización expresa y por escrito del tercero para el envío o contenido de los mensajes de texto. Así las cosas, si el código corto se está usando para tráfico de SMS internacionales sin que medie la autorización expresa y por escrito, el asignatario de la numeración es el responsable directo y exclusivo del uso del recurso, por lo que tal escenario no lo exime de las obligaciones en su calidad de asignatario del código corto precitado, por lo que para esta Comisión se encuentra configurada 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 tanto, teniendo en cuenta que no se allegó la autorización requerida y que el mismo asignatario del código corto **899098** reconoció que no cuenta con la autorización expresa y por escrito, se reitera que el administrado no logró satisfacer la carga probatoria que le asistía.

En ese sentido, al no obrar en el expediente la evidencia que acredite dicha autorización por parte la entidad u organismo que cuenta con la competencia legal para remitir comunicaciones relacionadas con infracciones de tránsito, así como para la recepción de «descargos» o la gestión de pago multas que se originen en el marco del respectivo proceso administrativo sancionatorio de tránsito, esta Comisión constata que se configura la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que la Comisión procederá con la recuperación del código corto **899098**, tal y como se indicará en la parte resolutive del presente acto administrativo.

<sup>16</sup> Resolución CRC 4835 del 29 de diciembre de 2015.

#### **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 una usuaria de servicios de telecomunicaciones móviles 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 SMS a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su solución tecnológica 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.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **899098**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles, **ELIBOM** deberá cancelar el tráfico de SMS a través del código corto recuperado y, en consecuencia, adelantar las gestiones necesarias para la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red y las redes de los operadores móviles correspondientes, según aplique.

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el numeral 6.1.1.8.4. del 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 Móviles (PRSTM) para que se proceda con la desactivación de dicho recurso en sus redes.

En mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE**

**ARTÍCULO 1.** Recuperar el código corto **899098** 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 **899098** 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.

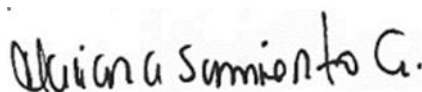
**ARTÍCULO 2.** Comunicar una vez ejecutoriado el presente acto administrativo a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles (PRSTM), con el fin de que procedan a la desactivación del código corto **899098** en su red y, en consecuencia, suspendan de manera inmediata el tráfico y uso del mismo en al interior de sus redes.

**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 junio de 2026.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO**  
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026810245  
Trámite ID: 108733  
Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes  
Revisado por: Brayan Andres Forero Sierra