

RESOLUCIÓN No. **8350** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **899094**, asignado a la sociedad **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**

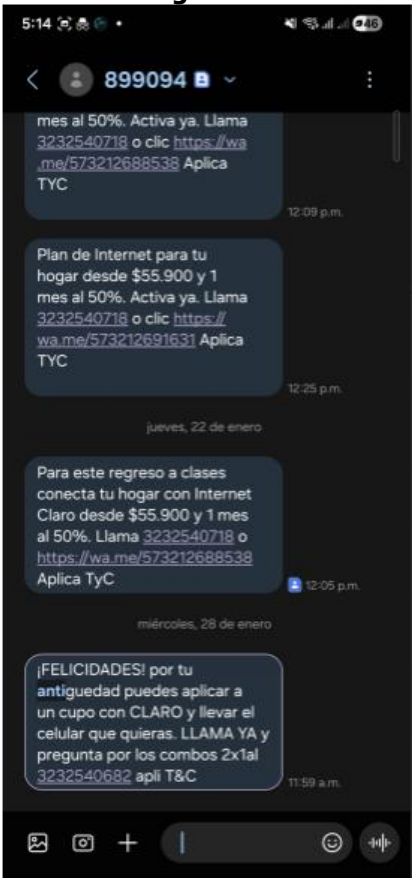
En ejercicio de sus facultades legales, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

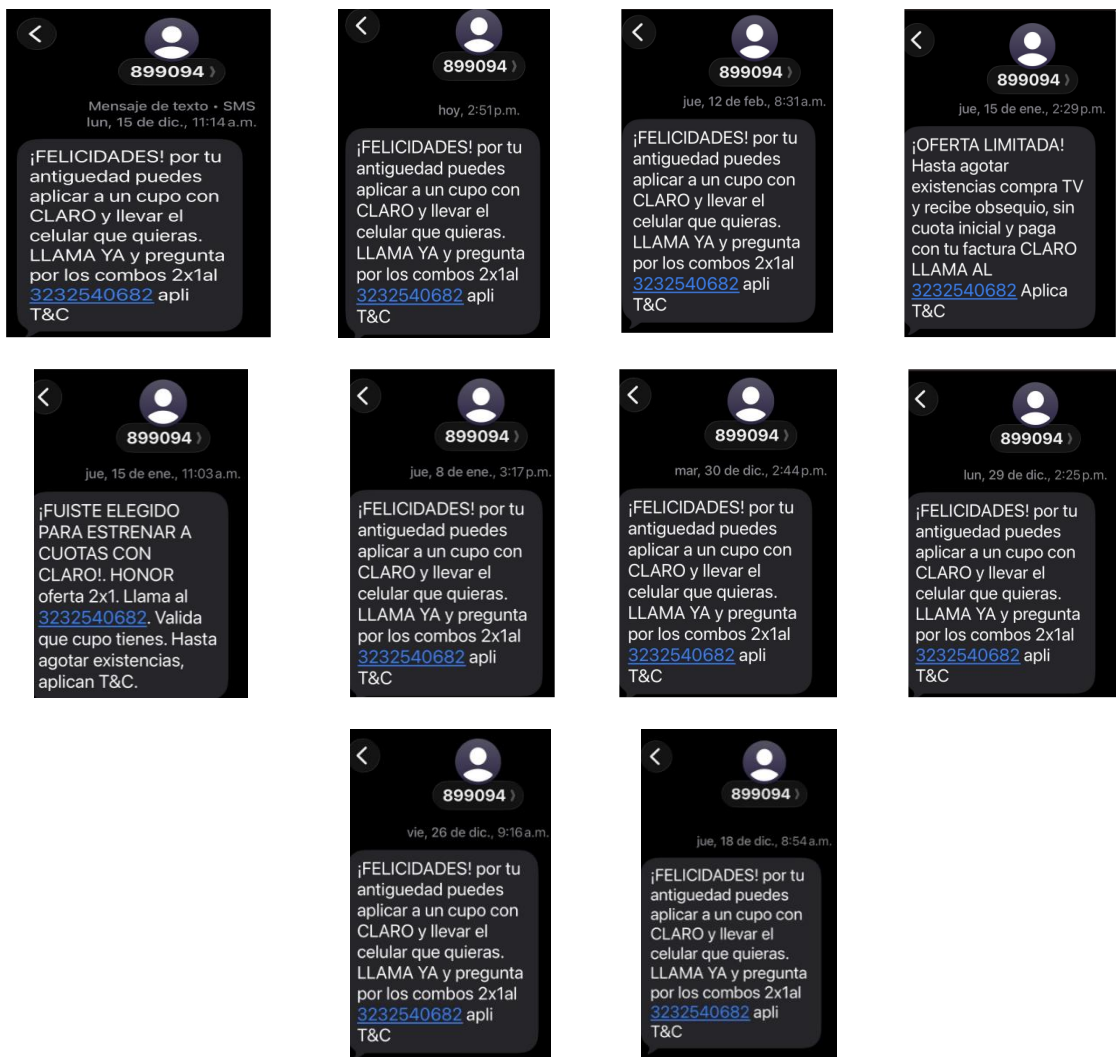
Entre 3 y 19 de febrero de 2026 la CRC recibió bajo los radicado 2026802374 y 2026803665 respectivamente, en la cual un usuario reportó el presunto uso indebido del código corto **899094** y aportó como prueba las siguientes capturas de pantalla:

Imagen No. 1



Fuente: Rad. 2026802374

Imagen No. 2



Fuente: Rad. 2026803665

Bajo esta premisa, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **899094**, evidenciando que mediante la Resolución CRC 4835 de 2015, este fue asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** (en adelante **ELIBOM**).

En esta línea, mediante el radicado número 2026505576 del 17 de febrero de 2026, la Comisión le solicitó a la mencionada empresa información relacionada con el uso del citado código corto.

El anterior requerimiento de información fue atendido por **ELIBOM** por medio del radicado 2026804124 del 25 de febrero de 2026, en donde **ELIBOM** indicó que el código corto **899094** es un «recurso de uso compartido, empleado para múltiples propósitos». Asimismo, manifestó que actúa como proveedor de contenidos y aplicaciones que presta un servicio de «Software as a Service», por lo tanto, no genera contenidos propios ni administra bases de datos de usuarios.

ELIBOM también le informó a la **CRC** que el mensaje reportado en el radicado No. 2026802374 del 3 de febrero de 2026, había sido enviado por la sociedad **CUSTOMER OPERATION SUCCES S.A.S.** y allegó el contrato suscrito entre la mencionada sociedad y **MASIVIAN S.A.S.**, (en adelante, **MASIVIAN**) aclarando que **MASIVIAN** y **ELIBOM** hacen parte del mismo grupo empresarial. Al respecto **ELIBOM** indicó que, continúa siendo el único asignatario del código corto ante la **CRC**, manteniendo el control jurídico del recurso, atendiendo los requerimientos regulatorios y garantizando el uso adecuado del código, y por su parte **MASIVIAN** centraliza la operación técnica por razones de eficiencia, seguridad e integridad, esto debido a que ambas sociedades hacen parte del mismo grupo empresarial. Por último, manifestó que el hecho de que **MASIVIAN** hubiera suscrito el contrato con **CUSTOMER OPERATION SUCCES S.A.S.**, no implica una cesión o transferencia del recurso.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **ELIBOM**, mediante el radicado de salida número 2026509861 del 25 de marzo 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 la eventual recuperación del código corto **899094**, debido a que presuntamente se habrían configurado las causales de recuperación establecidas en los numerales 6.4.3.2.1. y 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. Teniendo presente que la causal establecida en el numeral 6.4.3.2.1., remite al numeral 6.1.1.6.2. del artículo 6.1.1.6., es pertinente mencionar que para el caso concreto el posible incumplimiento de las obligaciones generales presuntamente incumplidas por parte de **ELIBOM** en su calidad de asignatario del código corto **899094**, se ajustan con la obligación establecida en el numeral 6.1.1.6.2.3, la cual establece No vender ni comercializar los recursos de identificación. Tampoco cederlos ni transferiros hasta que no se tenga la autorización del Administrador de los Recursos de Identificación de la Resolución CRC 5050 de 2016¹.

Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **ELIBOM** que, dentro de los 15 días hábiles siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas e informar y acreditar que como asignataria del código corto **899094**, Asimismo, podría informar cualquier medida que haya sido adoptada una vez tuvo conocimiento de la situación, así como, un informe detallado de las medidas que haya empleado para prevenir o evitar la comisión de posibles fraudes o conductas delictivas mediante la utilización de este recurso de identificación.

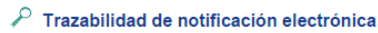
El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **ELIBOM** el 25 de marzo de 2026 mediante al correo electrónico legal@masiv.com de acuerdo con la información registrada en el certificado de existencia y representación de la mencionada sociedad, identificada con el NIT. 830.126.387-8².

Imagen No. 3



¹ Resolución 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 asignada conforme el procedimiento de recuperación establecido en el artículo 6.1.1.8. de la presente resolución, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el artículo 6.4.3.1. de la presente resolución, 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 presente resolución. (...) 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».

² De acuerdo con el certificado de envío de notificación electrónica expedida por el operador postal Servicios Postales Nacionales S.A. (4-72) para la trazabilidad de ese envío.



Evento	Fecha Evento	Detalle	Estampa
● Mensaje enviado con estampa de tiempo El mensaje de datos se tendrá por expedido cuando ingrese en un sistema de información que no esté bajo control del iniciador o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999.	Fecha: 2026/03/26 Hora: 11:09:12	135.232.20.5[*]Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/109.0.0.0 Safari/537.36]] jR3VhcmRzG86(DwMj)YtMDMtMjYgMTE6MDk6ND N hbQ==	Tiempo de firmado: 2026/03/26 11:09:12 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.
● El destinatario abrió la notificación	Fecha: 2026/03/26 Hora: 11:09:43		Tiempo de firmado: 2026/03/26 11:09:43 Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.9.

De acuerdo con los artículos 20 y 21 de la Ley 527 de 1999 se presumirá que el destinatario ha recibido el mensaje, cuando el emisor del mismo recepcione el acuse de recibo que puede ser automatizado, en ese orden de ideas, el presente documento constituye acuse de recibo automatizado y constituye prueba de entrega del mensaje de correo electrónico así como sus archivos adjuntos en la fecha y hora indicadas anteriormente.

 Contenido del mensaje

Asunto: INICIO DE ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA EVENTUAL RECUPERACIÓN DEL CÓDIGO CORTO 899094. RADICADO 2026509861

Fuente: Expediente

No obstante, una vez comunicado el inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **899094, ELIBOM** no presentó pronunciamiento alguno ni allegó información o documentación relacionada con dicha actuación.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ELIBOM

Como se ha indicado **ELIBOM** no se pronunció frente al inicio de la actuación administrativa, es decir, no formuló sus observaciones, presentó o solicitó pruebas, ni acreditó que como asignataria del código corto **899094** se encuentra adelantando un uso de acuerdo con la asignación; tampoco acreditó que cuenta con la autorización expresa y por escrito por parte de **CLARO** para el envío de mensajes de texto a su nombre, desde el referido código corto.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en 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

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».

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 Relacionamiento con Agentes⁸. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025⁹, 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 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.

3.2. 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 conforme a lo dispuesto en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, regula el marco regulatorio aplicable a los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución, garantizando que estos se desarrollen de manera 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.

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, 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».

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 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».

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

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».

Teniendo en cuenta lo anterior, el artículo 6.4.1.3. de la Resolución CRC 5050 de 2016 señala que la CRC asigna los 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 alguno de los criterios de uso eficiente consagrados en el artículo 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.

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

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada para determinar si es procedente la recuperación del código corto **899094**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió quejas por medio de las que se denunció el presunto uso indebido de este código.

De acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026509861 del 25 de marzo de 2026, por medio del cual inició la actuación administrativa, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar si respecto del código corto **899094** se configuraron las causales de recuperación, 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 2016¹¹.

3.3.1. 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 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.¹²

Lo anterior, por cuanto en la comunicación 2026804124 de 25 de febrero de 2026 **ELIBOM** indicó que el código corto **899094** es utilizado por **CUSTOMER OPERATION SUCCES S.A.S.** y aportó una imagen de una página del contrato en las que se advierte que las partes contratantes son **CUSTOMER OPERATION SUCCES S.A.S.** y **MASIVIAN S.A.S.** No obstante, no hay claridad sobre el rol de **ELIBOM** en dicho contrato, en su calidad de asignataria del código corto **899094**.

Sobre este punto, **ELIBOM** explicó que *"La intervención de **MASIVIAN** obedece a la estructura del grupo empresarial, conformado por Route Mobile Limited como matriz y sus sociedades subordinadas, entre ellas **ELIBOM** y **MASIVIAN**, en el cual se ha centralizado la operación técnica por razones de eficiencia, seguridad e integridad del servicio. Esta colaboración interna se*

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 presente resolución 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 presente resolución. (...) 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. (...)».

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

encuentra amparada por el artículo 28 de la Ley 222 de 1995 y no altera la titularidad del recurso ni las responsabilidades regulatorias del asignatario.

En consecuencia, el contrato aportado constituye la base jurídica que habilita la prestación del servicio y la utilización del recurso de numeración, bajo un esquema en el que el cliente actúa como responsable del contenido y de la autorización, y ELIBOM como asignatario del código corto, en estricto cumplimiento de la regulación aplicable.”

Para dimensionar el alcance de lo anterior, así como el efecto de que **ELIBOM**, como asignataria del código corto **899094**, pertenezca a un grupo empresarial, a continuación, se citan dos conceptos de la Superintendencia de Sociedades donde se explica cómo se manifiesta la individualidad que conservan las sociedades que conforman un grupo empresarial:

“En dicha estructura empresarial, cada una de las entidades que la conforman conserva su individualidad y como tal su personalidad jurídica, lo que significa que la configuración de un grupo empresarial no da lugar al nacimiento de un nuevo ente autónomo e independiente.”¹³

(...)

De conformidad con los artículos 260 y 261 del Estatuto Mercantil, los sujetos vinculados en situación de control o grupo empresarial conservan su individualidad, es decir, mantienen sus atributos y obligaciones propias. Los supuestos de control establecidos en estas normas, suponen una o varias personas controlantes y una o varias sociedades comerciales controladas, de tal manera que en los dos extremos de la relación de control se ubican sujetos con posibilidad de adquirir derechos y de contraer obligaciones en forma independiente.”¹⁴

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

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

Teniendo en cuenta que la CRC no ha autorizado de manera previa y expresa, de oficio o a solicitud de parte, la cesión o transferencia del código corto **899094**, es dable concluir que en el caso que nos ocupa se configura un incumplimiento de la obligación que establece que «Los recursos de identificación no pueden ser objeto de venta o comercialización. Tampoco pueden ser cedidos o transferidos, excepto cuando el Administrador de los Recursos de Identificación lo autorice de manera expresa, de oficio o a solicitud de parte»; y, en consecuencia, se configura la causal de recuperación consagrada en el numeral 6.4.3.2.1 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, y con fundamento en ello se recuperará el referido código.

3.3.2. 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 del código corto correspondiente 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.

¹³ Superintendencia de Sociedades. Oficio 220-132271 de 19 de diciembre de 2008.

¹⁴ Superintendencia de Sociedades. Oficio 125-2831 de 22 de enero de 1999.

En el caso que nos ocupa, consta en el expediente que el código corto **899094**, fue asignado a **ELIBOM**, mediante las Resoluciones CRC 4835 de 2015. Adicionalmente, se precisa que los mensajes de texto objeto de las quejas fueron remitidos a nombre de **CLARO**.

ELIBOM, afirma que el código corto **899094** es utilizado por **CUSTOMER OPERATION SUCCES S.A.S.** y en la respuesta a la solicitud de información allegó una certificación de **CLARO** en la que manifiesta que tiene vínculos comerciales con **CUSTOMER OPERATION SUCCESS S.A.S.** el cual se encuentra ejecutando un contrato de prestación de servicios para llevar a cabo la televenta de los servicios de telecomunicaciones prestados por **CLARO**.

Sin embargo, dicha comunicación no contiene una autorización expresa y por escrito que faculte a **ELIBOM**, para el envío de mensajes de texto a nombre de **CLARO**, a través del código corto **899094**. Maxime si se tiene en cuenta que la comunicación de **CLARO** no proviene de un representa legal o una persona facultada para expresar la voluntad de esa sociedad.

Así las cosas y como ha quedado expuesto a lo largo de esta Resolución, la **CRC** 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 del código corto en cuestión, toda vez que **ELIBOM** no demostró contar con la autorización expresa y escrita de la empresa en nombre de la cual remitieron el mensaje de texto objeto de la queja.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente expuesto, la CRC ordena la recuperación del código corto número **899094**.

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

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.

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 ese recurso 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. 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 virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **899094** 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 **899094** 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.

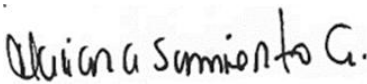
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente Resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones Móviles para que se deshabiliten en sus redes de forma definitiva el código corto **899094**.

ARTÍCULO 3. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa, a la Superintendencia de Industria y Comercio 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 14 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2026201547
Trámite: 116613
Elaborado por: Sebastián Sánchez M
Revisado por: Miguel Rojas