

RESOLUCIÓN No. **8362** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **891012**, asignado a la sociedad **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD»

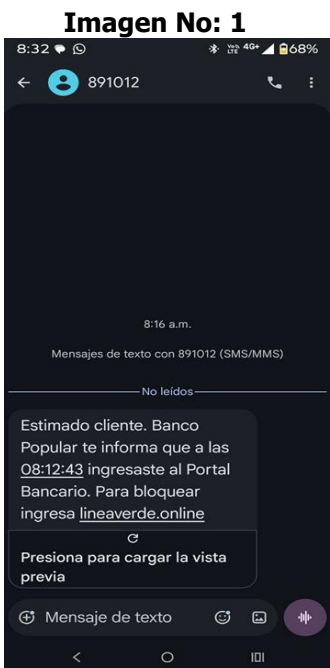
LA COORDINACIÓN DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE RELACIONES CON GRUPOS DE VALOR DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

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

El 29 de julio de 2026, mediante el radicado número 2026817634, la sociedad **BANCO POPULAR S.A.**, en adelante **BANCO POPULAR**, informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (**CRC**), no haber autorizado el envío de mensajes de texto (SMS) en su nombre desde el código corto **891012** y que tampoco ha aprobado el contenido de los mensajes de texto que se han enviado desde el mencionado código corto. Asimismo, manifestó que ha recibido múltiples quejas y reportes de sus clientes relacionadas con mensajes que, según **BANCO POPULAR**, utilizan su nombre e incluyen enlaces falsos que simulan su portal transaccional. En respaldo de lo anterior, entre otros documentos, allegó la siguiente imagen:



Fuente: Expediente¹

Teniendo en cuenta lo anterior, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **891012**, evidenciando que este fue solicitado por **ELIBOM COLOMBIA LTDA**, actualmente **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, (en adelante, **ELIBOM**), bajo la modalidad de servicio «Gratuito para el usuario»², y que el mismo fue asignado mediante Resolución CRC 4835 del 29 de diciembre de 2015.

Bajo este contexto, y después de revisar la información que reposa en el expediente, mediante comunicación con radicado de salida número 2026526160 del 4 de agosto de 2026, la Coordinadora de

¹ Radicado número 2026817634 del 29 de julio de 2026.

² Solicitud de Asignación del código corto 891012, 201572057 del 22 de diciembre de 2015.

Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación: **(i)** inició una actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **891012** debido a 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 2016³ y **(ii)** en aplicación del parágrafo 3 del artículo 6.1.1.8. de la Resolución CRC 5050 de 2016, ordenó a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST), implementar las medidas necesarias en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **891012**.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **ELIBOM** el 4 de agosto de 2026 mediante correo electrónico. Asimismo, y en aras de garantizar el derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a **ELIBOM** que, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo del mencionado correo electrónico, podría formular observaciones, presentar y solicitar pruebas. Adicionalmente, se le solicitó informar el uso que le ha dado al código corto **891012**, y allegar la autorización expresa y por escrito otorgada por **BANCO POPULAR** para el envío de mensajes de texto en su nombre desde el referido código corto.

Mediante comunicación con número de radicado 2026820211 del 27 de agosto de 2026, **ELIBOM** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ELIBOM

En su escrito, **ELIBOM** manifestó que se encuentra registrado en el Registro de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones – RPCAI como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico (IT), y que opera bajo un modelo de Software as a Service (SaaS). Al respecto, señaló que no genera contenidos propios ni administra bases de datos de usuarios, sino que provee la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS enviados por sus clientes. Asimismo, indicó que el contenido de los mensajes transmitidos a través del código corto **891012** es definido directamente por los clientes remitentes, quienes deben cumplir la Política de Uso Aceptable (AUP) y demás disposiciones regulatorias vigentes.

En este sentido, manifestó que informa, capacita y advierte a sus clientes sobre las condiciones de uso de la plataforma, incluyendo la obligación de utilizarla únicamente con fines legítimos y de manera transparente, absteniéndose de realizar envíos de mensajes sin autorización previa o consentimiento del destinatario, emplear el servicio para fines fraudulentos, engañosos o de suplantación de identidad, o transmitir contenidos ilícitos o que vulneren derechos de terceros. Señaló, además, que sus clientes aceptan por escrito la Política de Uso Aceptable (AUP) y se comprometen a garantizar que los mensajes transmitidos a través de la plataforma se ajusten a la normativa aplicable.

Como medidas adicionales, indicó que cuenta con herramientas y controles tecnológicos orientados a prevenir usos indebidos de la plataforma y mitigar riesgos de fraude, entre ellos, filtros de acceso mediante validación de direcciones IP previamente autorizadas para cada cliente, mecanismos automatizados de análisis heurístico de riesgo sobre el contenido de los mensajes, validación de reputación de URLs mediante listas negras y listas blancas administradas de forma dinámica, y herramientas de monitoreo y protección de infraestructura para detectar comportamientos anómalos y amenazas en tiempo real. Con ello, sostuvo que ha cumplido con su deber de diligencia y supervisión razonable mediante la adopción de medidas preventivas y contractuales, sin que ello implique la asunción de responsabilidad directa por el contenido o por actos cometidos por terceros fuera de su control técnico o contractual.

En relación con los hechos objeto de la queja, manifestó que los mensajes de texto no fueron remitidos a través de una cuenta asignada a **BANCO POPULAR**, sino que, de acuerdo con el análisis forense actualmente en curso, habrían sido producto de un acceso indebido por parte de un tercero no autorizado a las credenciales de la plataforma. En particular, indicó que el 5 de julio de 2026 identificó actividad no autorizada asociada a una cuenta habilitada para el acceso a los servicios de mensajería mediante interfaz API, relacionada con el envío, a través del código corto **891012**, de los mensajes

³Resolución 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 la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, 6.4.3.2.2 Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados, (...) 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 (...)».

objeto de la queja. Asimismo, señaló que el análisis preliminar muestra que dichos envíos fueron procesados mediante credenciales válidas de la cuenta afectada, la cual no registraba tráfico ordinario desde abril de 2026, y que no ha identificado evidencia de que los mensajes hubieran sido creados, autorizados o ejecutados por su personal, ni de que hubiera autorizado el uso de la identidad de **BANCO POPULAR**.

A partir de la identificación de dicha actividad, **ELIBOM** señaló que suspendió la cuenta, deshabilitó las credenciales y preservó los registros técnicos, sin que desde entonces se haya observado nueva actividad asociada a dichas credenciales. Finalmente, precisó que la determinación definitiva del mecanismo y alcance del incidente se encuentra sujeta a la conclusión del análisis técnico-forense en curso.

Frente a la causal de recuperación, sostuvo que esta no se encuentra configurada, toda vez que parte de una premisa incorrecta al presumir que el envío de los mensajes obedeció a una decisión atribuible al asignatario, cuando la evidencia recolectada hasta el momento sugiere que correspondió a la acción de un tercero no autorizado que habría suplantado la identidad de **BANCO POPULAR**. En ese sentido, señaló que nunca celebró un acuerdo comercial con dicha entidad asociado al código corto **891012** que implicara la necesidad de contar con su autorización previa y por escrito para el envío de mensajes de texto en su nombre, por lo que la referencia a **BANCO POPULAR** en los mensajes objeto de la queja no obedeció a una decisión de la sociedad, sino a la acción que, según el análisis preliminar, habría ejecutado un tercero no autorizado.

Bajo este contexto, argumentó que exigir dicha autorización representaría para **ELIBOM** una carga de imposible cumplimiento, pues no podía razonablemente prever que un tercero utilizaría de manera fraudulenta la identidad de **BANCO POPULAR** para remitir mensajes no autorizados. Por lo anterior, sostuvo que la ausencia de autorización no puede valorarse aisladamente y al margen de las circunstancias concretas del caso, dado que, a su juicio, la situación analizada difiere del supuesto previsto en la causal, al tratarse del uso de la identidad de **BANCO POPULAR** que habría sido resultado de una conducta ejecutada por un tercero ajeno tanto a dicha entidad como a **ELIBOM**.

De otra parte, sostuvo que la aplicación del numeral 6.4.3.2.8 no puede analizarse desde una perspectiva puramente objetiva ni prescindir de la valoración integral de los hechos que dieron lugar a la actuación administrativa, pues considerar que toda ausencia de autorización conduce automáticamente a la recuperación del código corto, incluso cuando el envío de los mensajes sea consecuencia de un acceso fraudulento ejecutado por terceros ajenos al asignatario, equivaldría a imponer un régimen de responsabilidad estrictamente objetiva, desconociendo las circunstancias particulares del caso y los principios que orientan toda actuación administrativa. En apoyo de esta posición, citó las Sentencias C-616 de 2002 y C-038 de 2020 de la Corte Constitucional, para señalar que, salvo determinadas excepciones, la responsabilidad objetiva se encuentra proscriba en el derecho administrativo colombiano. Asimismo, afirmó que ni el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ni ninguna otra norma jurídica, establecen que en las actuaciones de recuperación de códigos cortos resulte aplicable un régimen de responsabilidad objetiva, por lo que, a su juicio, la causal no excluye la valoración de un elemento de imputación.

A partir de lo anterior, consideró que, para efectos de valorar la causal invocada, resultaba relevante examinar, entre otros aspectos, la capacidad real, técnica y jurídica del asignatario para obtener o controlar la autorización echada de menos, así como una eventual omisión reprochable atribuible frente a dicho conocimiento. Sobre el particular, sostuvo que ninguno de estos elementos se encuentra presente, pues nunca tuvo, ni pudo razonablemente haber tenido, un vínculo jurídico con **BANCO POPULAR** asociado al código corto que le permitiera gestionar o solicitar una autorización de dicha entidad, por lo que la aparición de su identidad en los mensajes constituyó, a su juicio, un hecho sobreviniente, imprevisible y ajeno a su voluntad. En segundo lugar, señaló que, una vez tuvo conocimiento de la situación, actuó de manera inmediata y diligente, suspendiendo la cuenta comprometida y adoptando las medidas de contención referidas, sin que exista en el expediente, según afirmó, elemento alguno que permita inferir negligencia, tolerancia o beneficio indebido por su parte. En ese sentido, consideró que una valoración de la causal que se limite a constatar que la autorización de **BANCO POPULAR** no obra en el expediente podría desconocer las circunstancias particulares del caso y conducir a una aplicación automática de la causal, sin considerar el origen, la previsibilidad del incidente ni la diligencia desplegada una vez conocidos los hechos. Finalmente, sostuvo que, en el presente caso, el envío de los mensajes no le es atribuible ni a la sociedad ni a su cliente, sino a la conducta de un tercero criminal ajeno a la relación contractual, frente a la cual actuó con la diligencia debida una vez tuvo conocimiento del incidente.

Con base en lo expuesto, solicitó a la CRC tener por presentadas sus observaciones, descartar la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ordenar el archivo de la actuación administrativa y abstenerse de recuperar el código corto **891012**.

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 2009⁴, 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 competencia⁵; **(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 este⁶; **(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 ellos⁷.

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 ineficiente⁸ 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

⁴ 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».

⁵ 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».

⁶ 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».

⁷ 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».

⁸ 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».

Agentes⁹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹⁰, 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 USSD¹¹ 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 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 LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si es procedente la recuperación del código corto **891012**, asignado a **ELIBOM**. Lo anterior, en atención a la queja recibida por la **CRC** por parte del **BANCO POPULAR**, mediante la cual se puso en conocimiento de esta Entidad del presunto uso indebido del referido recurso de identificación.

⁹ 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».

¹⁰ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

¹¹ «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 acuerdo con lo establecido en el radicado número 2026526160 del 4 de agosto 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 **891012**, se configuró la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹², por el presunto envío de mensajes de texto en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito.

3.3.1. 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. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, establece que la **CRC** podrá recuperar códigos cortos asignados, cuando desde estos «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 la comunicación remitida a la CRC por parte del **BANCO POPULAR**, mediante la cual dicha entidad informó la recepción de mensajes de texto (SMS) enviados desde el código corto **891012**, en los que se utilizaba su nombre, sin que existiera autorización expresa y por escrito para el envío de mensajes en su nombre desde ese recurso de identificación, conforme a lo previsto en la normativa vigente.

De acuerdo con la información que obra en el expediente, la CRC evidenció que el código corto **891012** fue asignado a la sociedad **ELIBOM** bajo la modalidad «Gratuito para el Usuario», y que, en el marco de la presente actuación administrativa, se allegaron elementos que dan cuenta del envío de mensajes de texto en los que se utiliza el nombre del **BANCO POPULAR**, incluyendo enlaces para interacción del usuario, respecto de los cuales el **BANCO POPULAR** manifestó expresamente no haber autorizado su envío ni el uso de su nombre.

En este sentido, a partir de la información remitida por **BANCO POPULAR**, así como de las evidencias documentales incorporadas al expediente, esta Comisión advirtió la posible configuración de 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, en tanto se evidenció el envío de mensajes en nombre de un tercero sin que medie autorización expresa y por escrito para tal efecto.

Por su parte, **ELIBOM** manifestó que, en su calidad de Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico (IT), opera bajo un modelo de Software as a Service (SaaS), en el cual sus clientes definen el contenido de los mensajes y se encuentran sujetos a la Política de Uso Aceptable (AUP) y demás disposiciones regulatorias vigentes. Señaló que, adicionalmente, cuenta con herramientas y controles tecnológicos orientados a prevenir usos indebidos de la plataforma y mitigar riesgos de fraude.

Frente a los hechos objeto de la queja, sostuvo que los mensajes habrían sido enviados por un tercero no autorizado mediante el uso indebido de las credenciales de una cuenta habilitada para el acceso mediante interfaz API, sin que hubiera identificado participación de su personal ni autorizado el uso del nombre de **BANCO POPULAR**. Asimismo, señaló que, de acuerdo con los resultados preliminares del análisis técnico-forense adelantado, los envíos habrían sido procesados mediante credenciales válidas asociadas a dicha cuenta, cuyo mecanismo y alcance aún se encuentran sujetos a determinación definitiva. Indicó además que, una vez identificada la actividad, suspendió la cuenta, deshabilitó las credenciales y preservó los registros técnicos, por lo que consideró haber actuado con la diligencia debida frente al incidente.

En este sentido, los argumentos expuestos por **ELIBOM**, orientados a señalar que los mensajes habrían sido enviados por un tercero no autorizado mediante el uso indebido de las credenciales de una cuenta habilitada para el acceso a través de una interfaz API, y que no se identificó participación de su personal en dichos envíos, no desvirtúan la configuración de la causal de recuperación. Aun bajo la explicación planteada por la sociedad respecto del origen de los envíos, dicha circunstancia no modifica el hecho de que, a través del código corto asignado, se efectuaron mensajes en nombre de **BANCO POPULAR** sin contar con su autorización expresa y por escrito.

Asimismo, resulta necesario precisar que, en su calidad de asignataria del código corto **891012**, **ELIBOM** se encuentra sujeta a las obligaciones asociadas al uso del recurso de identificación. En esa medida, el hecho de que opere bajo un modelo de Software as a Service (SaaS), provea la

¹²Resolución 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: (...) 6.4.3.2.8. 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 (...)».

infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes y permita que sus clientes definan el contenido de estos, no excluye las obligaciones derivadas de la asignación ni el deber de utilizar el recurso de conformidad con las condiciones previstas en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Tampoco resulta suficiente para desvirtuar la causal de recuperación la existencia de una Política de Uso Aceptable (AUP) y de herramientas y controles tecnológicos orientados a prevenir y mitigar riesgos de fraude y usos indebidos de la plataforma. En efecto, el artículo 2.1.18.6 de la resolución en comento establece que «los PCA e Integradores Tecnológicos que sean asignatarios de códigos cortos deben hacer uso de herramientas tecnológicas para prevenir fraudes a través del envío de mensajes SMS o USSD y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de los mecanismos dispuestos para tal fin». En esa medida, las herramientas y controles señalados por **ELIBOM**, entre ellos la validación de direcciones IP, el análisis heurístico de riesgo, la verificación de reputación de URL y el monitoreo de su infraestructura, se enmarcan en las medidas de prevención y control exigidas por la regulación, sin que su existencia, por sí sola, desvirtúe la causal objeto de análisis. De igual manera, las medidas adoptadas con posterioridad a la identificación de los hechos, como la suspensión de la cuenta asociada a los envíos, la deshabilitación de las credenciales utilizadas para el acceso y la preservación de los registros técnicos relacionados con la actividad identificada, si bien evidencian acciones orientadas a la prevención y contención de situaciones de esta naturaleza, no alteran el hecho de que, a través del código corto asignado, se efectuaron envíos de mensajes en nombre de un tercero sin contar con la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación.

Ahora bien, en relación con la inexistencia de una relación comercial o jurídica con **BANCO POPULAR** y la consecuente imposibilidad de gestionar una autorización previa para el envío de mensajes en su nombre, esta Comisión considera necesario precisar que la configuración de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 no está supeditada a la existencia de una relación contractual o comercial entre el asignatario del código corto y el tercero cuyo nombre sea utilizado en los mensajes. En efecto, la disposición exige que, cuando a través de un código corto se envíen mensajes en nombre de terceros, exista la autorización expresa y por escrito de estos para su envío o contenido, sin establecer como presupuesto para su aplicación que el asignatario deba mantener un vínculo jurídico o comercial con el tercero involucrado.

En ese sentido, la ausencia de una relación previa con **BANCO POPULAR** no convierte en inaplicable la exigencia regulatoria ni permite considerar que la autorización requerida constituya, en el presente caso, una carga de imposible cumplimiento. Lo anterior, por cuanto dicha exigencia se encuentra directamente relacionada con las condiciones bajo las cuales puede utilizarse el recurso de identificación asignado y, por tanto, no depende de que el tercero cuyo nombre pretenda utilizarse haya celebrado previamente un acuerdo comercial con el asignatario. Admitir lo contrario implicaría que la ausencia de vínculo con el tercero permitiera utilizar el código corto en su nombre sin contar con la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación, precisamente en aquellos casos en los que dicha autorización resulta necesaria para legitimar el envío.

Por otro lado, frente al argumento según el cual la aplicación de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 implicaría una forma de responsabilidad objetiva, resulta necesario precisar que la recuperación de los códigos cortos no constituye una sanción, sino una medida asociada a la administración de los recursos de identificación y a la verificación de su uso adecuado. En consecuencia, la procedencia de la recuperación se determina a partir de la verificación de las causales establecidas en la regulación, por lo que el análisis que corresponde efectuar en la presente actuación se circunscribe a establecer si se configuró la circunstancia prevista en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

En ese sentido, la circunstancia de que los mensajes habrían sido enviados por un tercero que habría accedido de manera no autorizada a su plataforma no modifica el análisis que corresponde realizar respecto de la causal de recuperación. En efecto, para determinar la procedencia de la recuperación no corresponde establecer la existencia de una conducta reprochable por parte de **ELIBOM**, sino verificar si el recurso de identificación fue utilizado en las condiciones previstas en la causal objeto de análisis. En el presente caso, se encuentra acreditado que, a través del código corto **891012**, se efectuaron mensajes en nombre de **BANCO POPULAR** sin contar con la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación.

Bajo esta consideración, la necesidad de valorar la capacidad real, técnica y jurídica para obtener o controlar la autorización, el carácter sobreviniente e imprevisible del incidente y la eventual existencia de una omisión reprochable no modifica el análisis de la causal. Tales circunstancias se relacionan con el origen del incidente y con la actuación desplegada por la sociedad frente a este, pero no alteran la exigencia regulatoria de contar con autorización expresa y por escrito cuando el recurso sea utilizado para enviar mensajes en nombre de terceros.

Así las cosas, esta Comisión considera acreditada la configuración de la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en relación con el uso del código corto **891012** asignado a **ELIBOM**, por lo que procede su recuperación.

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.

En este sentido, corresponde a la **SIC** adelantar las investigaciones para poder determinar si el tratamiento de datos personales se ha dado bajo los presupuestos establecidos en la normativa vigente y, como resultado de estas actuaciones, ordenar las medidas que resulten necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo una entidad financiera 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, junto con el expediente administrativo correspondiente, a dicha entidad, para que, de considerarlo procedente, adelante las actuaciones a que haya lugar dentro del ámbito de sus competencias.

Así mismo, teniendo en cuenta que los hechos analizados dentro de la presente actuación administrativa podrían estar relacionados con la utilización no autorizada del nombre de una entidad financiera para el envío de mensajes de texto a usuarios, la CRC también remitirá la presente resolución junto con el expediente administrativo a la **FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN**, para lo de su competencia.

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** (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 del código corto objeto de esta actuación una vez sea recuperado, 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.

Teniendo en cuenta que esta Comisión ha decidido recuperar el código corto **891012**, y sin perjuicio de que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones deban mantener las medidas que hayan implementado en sus respectivas redes para garantizar la suspensión temporal del uso del código corto **891012**, las cuales no podrán exceder un periodo máximo de 6 meses contados a partir de su aplicación, **ELIBOM** deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación definitiva de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.

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 definitiva de dicho recurso en su red.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **891012** 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 **891012** 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.

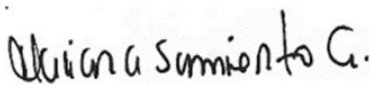
ARTÍCULO 2. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación definitiva en su red del recurso aquí recuperado.

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 21 días del mes de septiembre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026820211
Trámite: 116618
Elaborado por: Sergio Bohorquez
Revisado por: Miguel Rojas