

RESOLUCIÓN No. **8378** DE 2026

«Por la cual se recupera el código corto **899097**, 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

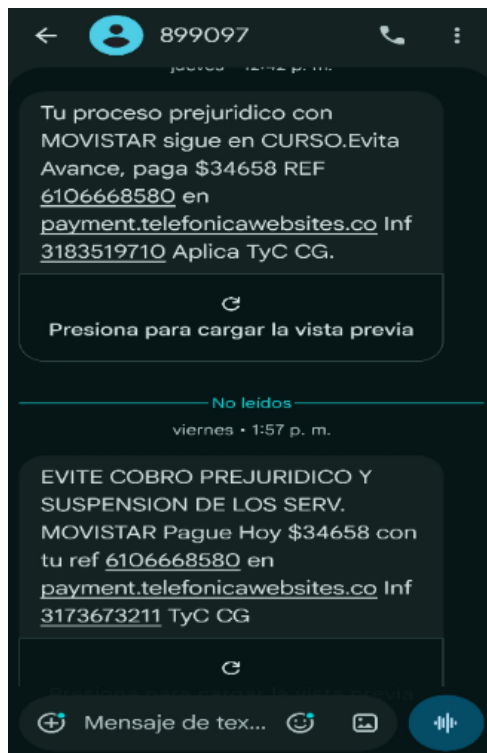
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El 24 de junio de 2026, la **COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES**, en adelante **CRC**, recibió la comunicación radicada bajo el número 2026711649 mediante la cual una usuaria de los servicios de telecomunicaciones móviles reportó acerca de un presunto uso indebido del código corto **899097**, manifestando que, «De un número que dice ser de Movistar, me están acosando, que debo pagar una deuda la cual no tengo con ellos, deseo me puedan ayudar, ya que se ha vuelto insostenible la situación»; como sustento de su afirmación, remitió la siguiente captura de pantalla:

Imagen 1



Fuente: Expediente¹

¹ Radicado 2026711649 del 24 de junio de 2026.

En atención a la queja recibida, la **CRC** procedió a revisar la información asociada al código corto **899097**, evidenciando que este fue solicitado por la empresa **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, en adelante **ELIBOM**, bajo la modalidad «Gratis para el usuario», para soportar el servicio de «mensajes de texto para los clientes autorizados»² y que el mismo le fue asignado -entre otros- mediante la Resolución CRC 4835 del 29 de diciembre de 2015³.

Así las cosas, mediante radicado 2026522035 del 30 de junio 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 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 **899097**.
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. Copia de la autorización expresa, previa 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 del código corto objeto de la queja, 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 la queja que se adjuntan a esta comunicación.
6. Medidas adoptadas por **ELIBOM** una vez conoció la queja que se anexa a esta comunicación, para lo cual deberá presentar los soportes correspondientes.
7. Cualquier otro documento o soporte de sus afirmaciones que considere pertinente aportar.
8. Detalle o descripción de la forma en que se encuentra usando el código corto **899097**.»

De igual forma, en la mencionada comunicación, la **CRC** le recordó a esa sociedad que, conforme lo dispuesto en el Título VI de la Resolución CRC 5050 2016, los asignatarios de los recursos de identificación, entre los que se incluyen los códigos cortos para SMS y USSD, están obligados a entregar información veraz, completa y oportuna que les sea requerida por parte de la Entidad, y, que el incumplimiento de esta obligación podría dar lugar a la recuperación de los recursos asignados.

Mediante comunicación radicada bajo el número 2026815916 del 7 de julio de 2026, **ELIBOM** remitió respuesta al requerimiento e informó que opera bajo un modelo SaaS, mediante el cual suministra la infraestructura tecnológica para el envío de SMS de sus clientes sin generar contenidos propios ni administrar bases de datos de usuarios, y que, aunque no puede validar individualmente cada mensaje, aplica mecanismos automatizados de monitoreo, filtrado y seguridad.

Frente al mensaje objeto del requerimiento, identificó a «**COGUASIMALES SERVICE S.A.S.**» como remitente y señaló que este reconoció su envío en el marco de una campaña de cobranza que, según afirmó, estaba autorizada por «**MOVISTAR**», documentación a la que **ELIBOM** indicó no tener acceso por corresponder a una relación contractual ajena. Asimismo, explicó que la prestación del servicio se articula con **MASIVIAN S.A.S.** dentro del mismo grupo empresarial, sin que ello implique cesión o transferencia del código corto **899097**, cuya titularidad y responsabilidades regulatorias mantiene **ELIBOM**. Añadió que suspendió preventivamente la cuenta «**COGUASIMALES_MOVISTAR**» tras detectar la situación, que el código corto se utiliza de forma compartida para distintas finalidades y que todos los mensajes cursados por su plataforma son sometidos a controles de validación y seguridad antes de su entrega.

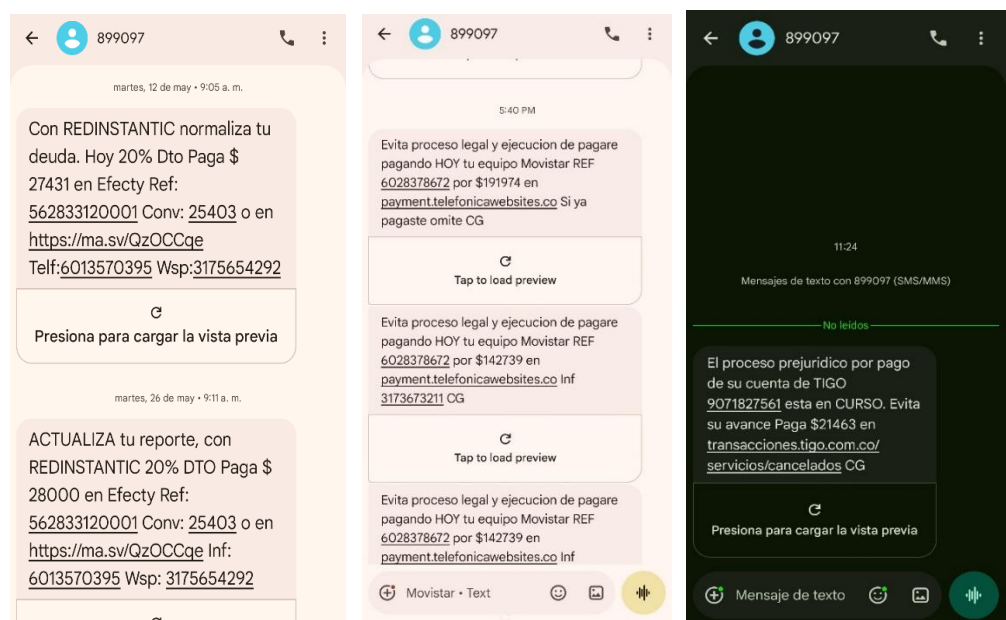
Posteriormente, entre el 12 de julio y el 8 de agosto de 2026, la CRC recibió las comunicaciones radicadas internamente bajo los números 2026815478, 2026815480, 2026816258 y 2026818238, mediante las cuales varios usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles reportaron, el envío de mensajes de texto (SMS) provenientes del código corto **899097**. Según lo manifestado por los usuarios, dichos mensajes se estarían enviando en nombre de operadores móviles, entre ellos **TIGO** y **MOVISTAR**, así como de empresas como «**REDINSTANTIC**», con el propósito de realizar cobros relacionados con supuestas obligaciones pendientes de pago.

Como soporte de lo anterior, a continuación, algunas de las capturas de pantalla allegadas:

² De acuerdo con la solicitud de asignación presentada por **ELIBOM**. Radicado 201572056 del 22 de diciembre de 2015.

³ «Por la cual se asignan cincuenta y cinco (55) códigos cortos para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS, MMS o USSD a la empresa **ELIBOM COLOMBIA LTDA**»

Imagen 2.



Fuente: Expediente⁴

Estas quejas fueron puestas en conocimiento de **ELIBOM** mediante los radicados 2026522463, 2026523541, y 2026527001 a través de los respectivos traslados por competencia efectuados de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 del CPACA.

A partir de lo anterior, 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 **899097** con fundamento en las quejas recibidas por la CRC bajo los radicados 2026711649, 2026815478, 2026815480, 2026816258 y 2026818238.

Lo anterior, debido a que, presuntamente, se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos prevista en el numeral 6.4.3.2.8.⁵ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Mediante radicado número 2026821189 del 8 de septiembre de 2026, **ELIBOM** presentó su pronunciamiento frente al inicio de la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto **899097**.

2. PRONUNCIAMIENTO DE ELIBOM

Como se señaló en el acápite anterior, **ELIBOM** presentó observaciones al inicio de la actuación administrativa, y manifestó que se encuentra registrado en el RPCAI como Proveedor de Contenidos y Aplicaciones (PCA) e Integrador Tecnológico (IT) y que opera bajo un modelo Software as a Service (SaaS), en virtud del cual no genera contenidos propios ni administra bases de datos de usuarios, sino que suministra la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS generados por sus clientes, bajo los estándares de seguridad, monitoreo y validación de tráfico exigidos por la regulación aplicable.

Asimismo, señaló que los mensajes son generados directamente por cada cliente remitente, quienes deben cumplir la Política de Uso Aceptable (AUP) y la normativa vigente. Indicó que informa y capacita a sus clientes sobre las condiciones de uso de la plataforma y que ha implementado controles tecnológicos orientados a prevenir usos indebidos, entre ellos validación de direcciones IP, análisis heurístico de riesgo, verificación de reputación de URL y herramientas de monitoreo para detectar comportamientos anómalos.

Respecto de los mensajes asociados a los radicados 2026711649, 2026815478, 2026815480, 2026816258 y 2026818238, informó que fueron remitidos por **COGUASIMALES SERVICE S.A.S.**, sociedad que mantiene una relación comercial con **ELIBOM** para el uso de sus servicios de mensajería. Una vez identificado el cliente, activó sus protocolos internos, le trasladó las quejas y

⁴ Radicados 2026815478, 2026816258 y 2026818238.
⁵ 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 (...)».

solicitó verificar la legitimidad y naturaleza del tráfico reportado.

Añadió que **COGUASIMALES** confirmó que los mensajes y las URL asociadas a su cuenta eran seguros y correspondían a gestiones de cobro y ofertas de normalización de cartera relacionadas con obligaciones inicialmente adquiridas con **TIGO, MOVISTAR y REDINSTANTIC**. Con fundamento en ello, **ELIBOM** consideró que actuó de manera diligente al activar sus protocolos, verificar directamente con el originador la naturaleza del tráfico y colaborar con la CRC en el esclarecimiento de los hechos.

Frente a la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, **ELIBOM** sostuvo que esta no se configura, pues, en su criterio, la autorización exigida por la norma corresponde a quien produce el contenido y ordena el envío del mensaje, que en este caso sería **COGUASIMALES**, y no necesariamente a las entidades que aparecen mencionadas dentro del contenido (**TIGO, MOVISTAR y REDINSTANTIC**).

Explicó que la referencia a **TIGO, MOVISTAR y REDINSTANTIC** dentro de los mensajes obedece a una práctica propia de la gestión de cobranza, destinada a permitir que el usuario identifique la obligación objeto de cobro. Por ello, señaló que la sola mención de estas entidades no significa que sean quienes producen u ordenan el envío de los mensajes ni que deban autorizar individualmente cada comunicación remitida por **COGUASIMALES**.

También precisó que **ELIBOM** no celebró acuerdos comerciales con **TIGO, MOVISTAR o REDINSTANTIC** respecto del tráfico analizado y que la relación contractual relevante es la existente con **COGUASIMALES**, como cliente habilitado en su plataforma y responsable del contenido y del envío de los mensajes.

Asimismo, **ELIBOM** señaló que exigir la autorización expresa y por escrito de **TIGO, MOVISTAR y REDINSTANTIC**, entidades ajenas a la relación contractual bajo la cual se cursó el tráfico objeto de las quejas, implicaría imponerle una carga no prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, en consecuencia, vulneraría el debido proceso y el principio de tipicidad.

Expone que dicha disposición únicamente exige la autorización de la persona en cuyo nombre se ordena y cursa el envío. Por tanto, extender ese requisito a terceros simplemente mencionados en el contenido del mensaje, que no necesariamente producen ni autorizan su contenido, supondría ampliar por vía interpretativa el supuesto de hecho de la causal de recuperación.

ELIBOM agregó que, si bien la CRC ha sostenido que la recuperación de códigos cortos no constituye una actuación administrativa sancionatoria, sino el ejercicio de sus facultades como administradora de recursos de identificación, ello no excluye la aplicación del debido proceso. En ese sentido, invocó el artículo 29 de la Constitución Política y las sentencias C-406 de 2004 y C-397 de 2024, para sostener que el principio de tipicidad también resulta exigible en actuaciones administrativas no sancionatorias cuando estas pueden afectar los derechos del administrado.

En esa línea, afirmó que la Administración debe ceñirse al supuesto de hecho expresamente previsto en la norma aplicable y no puede ampliarlo por vía interpretativa. Aplicado al caso concreto, sostuvo que la CRC no podría fundamentar la recuperación del código corto en la ausencia de autorización de un tercero simplemente mencionado en el mensaje, pues, en su criterio, el numeral 6.4.3.2.8 exige la falta de autorización de quien ordena el envío y determina su contenido.

Por lo anterior, solicita valorar la actuación diligente por parte del asignatario frente a los hechos constitutivos del inicio de la actuación administrativa, descartar la configuración de la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, ordenar el archivo de la actuación administrativa y abstenerse de recuperar el código corto **899097**.

3. COMPETENCIA DE LA CRC

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁶, 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

⁶ 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».

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 competencia⁷; **(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 este⁸; **(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 ellos⁹.

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 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 ineficiente¹⁰ 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 Agentes¹¹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 580 del 14 de octubre de 2025¹², 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.

⁷ 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.»

⁸ 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».

⁹ 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».

¹⁰ 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.

¹¹ Resolución 5050 de 2016. Art. 6.1.1.9. «Delegación de la administración de los recursos de identificación. Delegar en el funcionario de la Comisión de Regulación de Comunicaciones que haga las veces de Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con Agentes las funciones del Administrador de los Recursos de Identificación, incluidas la expedición de los actos administrativos de asignación, devolución y recuperación de todos los recursos de identificación bajo la responsabilidad de la CRC».

¹² «Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC».

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 USSD¹³ 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.

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 LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Tal como se mencionó en los antecedentes, esta actuación administrativa se inició con el propósito de determinar la procedencia de la recuperación del código corto **899097**, asignado a **ELIBOM**, en atención a las comunicaciones recibidas por la **CRC**, mediante las cuales diferentes usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles informaron a la Comisión sobre el presunto uso indebido del código corto **899097** señalando la recepción de mensajes de texto (SMS) provenientes de dicho código corto simulando cobros de cartera y obligaciones pendientes de pago a nombre de **TIGO**, **MOVISTAR** y **REDINSTANTIC**.

Bajo este escenario, y de conformidad con lo señalado en el radicado número 2026527364 del 18 de agosto 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 **899097**, incurrió o no en la causal de recuperación señalada en el numeral 6.4.3.2.8.¹⁴ del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.2.1. 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 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 determinar la configuración de esta causal corresponde verificar si el asignatario del código corto cuenta con autorización expresa y por escrito de los terceros en cuyo nombre se remitieron los mensajes de texto relacionados en las quejas. Por tanto, el análisis no se limita a establecer quién elaboró el contenido o lo cargó en la plataforma, sino que exige determinar a nombre de quién fue presentada la comunicación ante el usuario final o receptor de mensaje de texto (SMS).

¹³ 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.

¹⁴ 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 (...)».

En el presente caso, del análisis de los mensajes asociados a los radicados 2026711649, 2026815478, 2026815480, 2026816258 y 2026818238, que dieron lugar al inicio de la actuación administrativa, se evidencia que estos se encuentran relacionados con gestiones de cobro, normalización de cartera y eventuales actuaciones judiciales o prejudiciales, en las cuales se identifica expresamente a **TIGO, MOVISTAR** y **REDINSTANTIC** como las entidades vinculadas con las respectivas obligaciones.

Así las cosas, de acuerdo con la regulación vigente, correspondía al asignatario acreditar que contaba con la autorización expresa y por escrito de los terceros a cuyo nombre fueron enviados los mensajes para efectuar dichos envíos o utilizar su contenido.

Frente a lo anterior, si bien, **ELIBOM** en su escrito sostuvo que los mensajes fueron enviados por su cliente **COGUASIMALES SERVICE S.A.S.** y que los mismos corresponden a notificaciones legítimas de cobro y ofertas de normalización de cartera relacionadas con obligaciones inicialmente adquiridas con **TIGO, MOVISTAR** y **REDINSTANTIC**, lo cierto es que, esta circunstancia no desvirtúa por sí sola la causal analizada, pues la regulación no circunscribe la exigencia de autorización a quien genera técnicamente el mensaje u ordena materialmente su envío, sino que se refiere expresamente a los mensajes enviados «en nombre de terceros».

En esa línea, al examinar integralmente los mensajes objeto de las quejas, se observa que **TIGO, MOVISTAR** y **REDINSTANTIC** no aparecen como referencias accesorias o meramente informativas, sino como los sujetos directamente asociados con las obligaciones, saldos y actuaciones de cobro comunicadas a los receptores de los mensajes de texto (SMS) . A su vez, **COGUASIMALES SERVICE S.A.S.** no se identifica dentro de los mensajes como acreedora, cesionaria, gestora de cobranza o responsable del contenido, ni se informa al usuario que actúe por cuenta de alguno de los terceros mencionados.

Dicha interpretación va de la mano además con el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016, relativa a la identificación del PCA. Esta disposición establece que, en el envío de mensajes a través de SMS o USSD con fines comerciales o publicitarios, se deberá informar a los usuarios «el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones», obligación que debe cumplirse al principio o al final de cada sesión, mensaje o grupo de mensajes concatenados, según corresponda.

La finalidad de esta disposición evidencia que la regulación otorga relevancia a la identificación del sujeto responsable frente al usuario dentro del contenido del SMS y que, en efecto, la regulación contempla expresamente diferentes mecanismos de identificación: nombre, marca o razón social; de manera que el análisis debe atender a la función que cumple el elemento utilizado frente al SMS y su capacidad para identificar al responsable frente al destinatario.

Precisado lo anterior, resulta oportuno señalar que, para desvirtuar la configuración de la causal dispuesta en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, correspondía al asignatario acreditar la existencia de autorización expresa y por escrito de los terceros en cuyo nombre se presentaron las comunicaciones, esto es, **TIGO, MOVISTAR** y **REDINSTANTIC**, respecto del envío o del contenido cursado a través del código corto **899097**. Por lo que, si bien en su escrito expone algunos aspectos respecto a la cadena de valor para el envío de mensajes a través de dicho código corto, lo cierto es, que tal autorización no se encuentra acreditada con la documentación aportada al expediente.

Ahora bien, esta Comisión advierte que los argumentos expuestos por **ELIBOM** respecto de su modelo operativo y, particularmente, aquellos relacionados con la ausencia de intervención directa de la sociedad en la generación de los contenidos o la determinación de los destinatarios, no resultan suficientes para desvirtuar la configuración de la causal de recuperación.

En ese sentido, aun cuando **ELIBOM** manifestó que opera bajo un modelo *Software as a Service* (SaaS), mediante el cual se limita a proveer la infraestructura tecnológica para la transmisión de mensajes SMS y que son sus clientes quienes construyen los contenidos, determinan los destinatarios y ordenan los envíos bajo su propia responsabilidad, dichas circunstancias no acreditan la existencia de las autorizaciones expresas y por escrito de los terceros que ya se han señalado, para el envío de los mensajes o de su contenido.

Sobre el particular, esta Comisión observa que la causal analizada no condiciona la exigencia de contar con autorización expresa y escrita a la existencia de una relación contractual directa entre el asignatario del código corto y el tercero en cuyo nombre se remite el mensaje. Lo relevante para efectos de la causal prevista en el numeral 6.4.3.2.8 es verificar que, cuando a través de la

numeración asignada se envíen mensajes en nombre de terceros, estos hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido al asignatario del código corto.

De otro lado, frente a lo manifestado por **ELIBOM** respecto de una eventual vulneración del debido proceso y del principio de tipicidad, es importante señalar que de las providencias invocadas por **ELIBOM**, sentencia C-406 de 2004 y C-397 de 2024, no se desprende que las garantías propias del derecho administrativo sancionador deban trasladarse, con idéntico contenido e intensidad, a cualquier actuación administrativa. En ambas sentencias, se desarrollan consideraciones sobre legalidad, tipicidad, irretroactividad y favorabilidad en el marco específico del ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración. Por tanto, dichas decisiones no constituyen fundamento suficiente para sostener que el principio de tipicidad, entendido en los términos propios del *ius puniendi* estatal, resulte aplicable automáticamente a una actuación de recuperación de recursos de identificación.

Lo anterior no implica desconocer el artículo 29 de la Constitución Política colombiana, pues el debido proceso rige toda actuación administrativa. Significa, en cambio, que sus garantías deben aplicarse atendiendo a la naturaleza, objeto y finalidad concreta del procedimiento adelantado. En ese sentido, las actuaciones administrativas de recuperación de recursos de identificación adelantadas por esta Comisión se desarrollan garantizando al asignatario el conocimiento oportuno de las quejas, mediante su respectivo traslado; la comunicación de la decisión de iniciar la actuación administrativa para la eventual recuperación del código corto, con indicación de las causales que la sustentan; la posibilidad de ejercer sus derechos de defensa y contradicción; y la debida motivación de las decisiones adoptadas. Por lo tanto, no es cierto que la CRC desconozca el principio del debido proceso alegado por **ELIBOM**.

El respeto de estas garantías no transforma la actuación de recuperación en un procedimiento administrativo sancionatorio como **ELIBOM** lo ha reconocido. La CRC actúa en ejercicio de sus competencias como administradora de los recursos de identificación y, en desarrollo de dichas facultades, puede recuperar los códigos cortos cuando se configure alguna de las causales previstas en el artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En ese sentido, la recuperación constituye una medida derivada de la administración del recurso de identificación y no, por ese solo hecho, una sanción impuesta en ejercicio del *ius puniendi* estatal.

En suma, la configuración de la causal objeto de análisis no se sustenta en la simple mención de un tercero. Del análisis integral de los mensajes y de la información que obra en el expediente, la Comisión concluye que las comunicaciones fueron presentadas a los usuarios como actuaciones de cobro realizadas en nombre de TIGO, MOVISTAR y REDINSTANTIC, sin que se haya acreditado la autorización expresa y por escrito de estas entidades para su envío o su contenido.

En consecuencia, esta Comisión encuentra configurada 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 y, por tanto, procederá a la recuperación del código corto **899097**, en los términos que se establecerán en la parte resolutive del presente acto administrativo.

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

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, usuarios de servicios de telecomunicaciones móviles pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Hábeas 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.

Adicionalmente, es importante recordar que cualquier uso de un código corto sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación de la regulación general del sector de

tecnologías de la información y las comunicaciones y, por tanto, puede ser sancionada por el **MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**, por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009.

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

Finalmente, con fundamento en lo establecido en el 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 **899097** 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.

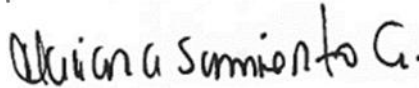
PARÁGRAFO: MODIFICAR el estado del código corto **899097** de «Asignado» a «Reservado» en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 2. 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 y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. NOTIFICAR personalmente la presente resolución al Representante Legal de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**, o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma 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 13 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicado: 2026821189

Trámite ID: 119115

Elaborado por: Luisa Fernanda Barrera Fuentes

Revisado por: Brayan Andrés Forero Sierra