COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **8391** DE 2026

*«Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 8356 de 2026, por la cual se recupera el código corto **898884**, 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 confieren los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 580 de 2025 y,

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 8356 del 14 de septiembre de 2026, la Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **898884**, el cual había sido asignado a **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.**[1] (en adelante, **ELIBOM**), por haberse configurado 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.

La Resolución CRC 8356 de 2026 fue notificada por medio electrónico a **ELIBOM** el 15 de septiembre de 2026. Dentro del término establecido[2], **ELIBOM** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado internamente bajo el número 2026822174 del 18 de septiembre de 2026. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **ELIBOM** cumple con lo establecido en los artículos 76 y 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), esta Comisión procederá con su análisis y estudio.

2. DEL RECURSO DE REPOSICIÓN INTERPUESTO

Antes de que esta Comisión se pronuncie sobre los argumentos expuestos por **ELIBOM** en su recurso, es necesario señalar que el recurso de reposición es un medio jurídico a través del cual la parte interesada controvierte las decisiones o actos que ponen fin a las actuaciones administrativas, en el caso puntual, la decisión de recuperar un código corto, para que el funcionario que dictó la decisión revise nuevamente su contenido y, si lo considera legal y oportuno, lo aclare, modifique o revoque[3]. Así, frente al recurso de reposición, la doctrina ha manifestado que «(…) se ha considerado históricamente como recurso connatural al Estado de derecho; en especial al derecho fundamental a la controversia de toda decisión administrativa. Se funda esta tesis en el criterio de que no existe acto administrativo sin control, se trata, pues, del más elemental de todos los recursos para garantizar el principio de la contradicción y debido proceso (…)».

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

---

[1] Resolución CRC 4899 del 07 de abril de 2016.
[2] El término para presentar el recurso de reposición vencía el 29 de septiembre de 2026.
[3] López Blanco, Hernán F. «Instituciones de Derecho Procesal Civil Colombiano», Tomo I, Novena Edición, Bogotá -Colombia, 2005. p 749. «Sin duda alguna la reposición, junto con el recurso de apelación, constituyen los dos más importantes, por ser los que con mayor frecuencia utilizan las partes, de ahí el interés de conocer con el detalle los mismos. Este recurso busca que el mismo funcionario que profirió la decisión sea el que vuelva sobre ella y, si es del caso reconsiderarla, en forma total o parcial, lo haga; es requisito necesario para su viabilidad, que se motive el recurso *al ser interpuesto, esto es, que por escrito o verbalmente si es en audiencia o diligencia, se le expongan al juez las razones por las cuales se considera que su providencia está errada, con el fin de que proceda a modificarla o revocarla, por cuanto es evidente que si el juez no tiene esa base, le será difícil, por no decir imposible, entrar a resolver."*

ELIBOM en su recurso de reposición contra la Resolución CRC 8356 de 2026, presenta los antecedentes del caso, los cargos contra la resolución antes nombrada, la improcedencia del traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio y al MinTIC y solicita su revocatoria en su integridad, así como que se mantenga vigente la asignación del código corto **898884** a su favor.

Todo lo anterior, fundamentado en los siguientes argumentos:

(i) El numeral 6.4.3.2.8. exige la autorización de quien efectivamente envía el mensaje y es responsable de su envío, y no de cualquier tercero mencionado en su contenido.

ELIBOM sostiene que el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 opera «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», y que de ese texto se desprende que la autorización exigida es la del tercero «en cuyo nombre» se envía efectivamente el mensaje, esto es, la de quien es el remitente y responsable de su envío. Según el recurso, la norma no establece que deba contarse con la autorización de toda persona natural o jurídica que resulte «mencionada», «aludida» o «referenciada» en el contenido de un mensaje, y ser mencionado en un mensaje remitido por otro no equivale a ser el tercero remitente y responsable de su envío.

Afirma que extender la exigencia a cualquier entidad cuyo nombre aparezca en un mensaje, aunque no haya intervenido en su generación ni en la decisión de enviarlo, amplía el supuesto de hecho de la causal por vía de interpretación administrativa, en perjuicio del principio de legalidad. Invoca la jurisprudencia de la Corte Constitucional según la cual toda facultad de los servidores públicos debe estar prescrita de forma expresa, clara y precisa, y señala que ninguna guía, circular, concepto o acto de contenido general de la CRC fija un criterio distinto. Concluye que la Comisión hizo una interpretación arbitraria y selectiva, *ad hoc*, con la que se atribuye una potestad que la norma no le confiere en esos términos, y que, si consideraba insuficiente la redacción de la causal, debió tramitar una modificación regulatoria con sujeción al procedimiento previsto para los actos de carácter general. Por ello sostiene que se desconocen los principios de legalidad y tipicidad y que la causal no se configura.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

La Comisión no amplía el supuesto de hecho del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, sino que lo aplica de acuerdo con su sentido literal, y en ese ejercicio no se atribuye ninguna potestad distinta de la que la regulación le confiere. El texto de la causal permite recuperar el código corto «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». Esa norma ya estaba vigente antes de los hechos analizados, su contenido es claro y aplicarla al caso es una simple consecuencia legal, no la creación de una nueva regla. Por eso no era necesario tramitar una modificación regulatoria por el procedimiento de los actos de carácter general, la infracción analizada ya estaba descrita en la Resolución CRC 5050 de 2016 con anterioridad a los hechos.

La expresión determinante de la causal es «en nombre de». Esta expresión no equivale a la de «remitente técnico» o «cliente contractual» del asignatario, que es la que propone **ELIBOM**. Un mensaje se envía en nombre de un tercero cuando su contenido lo presenta ante el destinatario como el origen, el promotor o el responsable de la comunicación.

Eso es lo que ocurre con el mensaje que dio lugar a la queja «Con NESTLE siempre ganas. Participa por TVs, tarjetas de $100 mil y bonos de remodelación de $50 millones», que ante cualquier usuario se presenta como una campaña de **NESTLÉ**. No se trata, por tanto, de un tercero que simplemente fue «mencionado», «aludido» o «referenciado» en el texto, sino de una marca cuyo nombre se utiliza para identificar la procedencia y dar credibilidad al mensaje. Cuando la Resolución CRC 8356 de 2026 se refiere al tercero «que aparece como remitente de los mensajes», debe entenderse en este sentido que el tercero en cuyo nombre aparecen enviados los mensajes ante el destinatario, y no un tercero que hubiera realizado materialmente el despacho de dichos mensajes.

Adicionalmente, la expresión «su envío o su contenido» debe interpretarse conjuntamente con el presupuesto de que la comunicación se envíe en nombre de un tercero. Por tanto, la exigencia de autorización no surge de cualquier mención de una persona o marca dentro del mensaje, sino de que la comunicación se presente en su nombre. En consecuencia, corresponde acreditar una autorización expresa y por escrito que cubra el envío o el contenido examinado, con independencia de que su elaboración y transmisión hayan sido ejecutadas por intermediarios.

En consecuencia, la Comisión no creó una obligación nueva ni hizo una interpretación que no estuviera prevista, sino que aplicó una norma vigente, clara y preexistente a un hecho verificado, empleando su sentido literal y su finalidad, razón por la cual no se vulneran los principios de legalidad y tipicidad.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(ii) La interpretación de la CRC desconoce que, en numerosos escenarios de uso legítimo del canal SMS, la mención de un tercero ajeno al envío es necesaria, aun cuando el tercero no remite el mensaje.

ELIBOM argumenta que la Resolución CRC 8356 de 2026 equipara «ser mencionado» con «ser remitente», y que con ello desconoce la forma en que opera en la práctica un número significativo de comunicaciones legítimas por código corto, en las que es necesario referirse a un tercero distinto del remitente sin que ese tercero haya enviado el mensaje ni deba autorizarlo.

Como primer ejemplo, cita la gestión de cobranza de obligaciones objeto de cesión de cartera. Explica que, cuando una entidad adquiere una cartera originalmente constituida a favor de otra (por ejemplo, una entidad bancaria), las comunicaciones al deudor deben identificar la obligación haciendo referencia a la entidad con la que se contrajo originalmente, para que el destinatario reconozca la deuda.

Afirma que esa mención no implica que el otorgante original haya decidido, ordenado o autorizado el envío, ni que deba autorizar por escrito que el cesionario o quien este contrate pueda enviar comunicaciones que aludan a la obligación, y que la gestión puede ser diseñada y ejecutada directamente por el cesionario, por ejemplo, una agencia de cobranzas, que sería el productor del contenido y el remitente del mensaje a través del integrador tecnológico asignatario del código.

Como segundo ejemplo, cita las campañas publicitarias. Explica que es usual que el titular de una marca contrate a una agencia u operador especializado para redactar el contenido y diseminarlo por varios canales, entre ellos el SMS, y que en ese escenario el mensaje menciona necesariamente la marca porque esa mención es el objeto de la comunicación. La decisión de enviar, de definir el contenido específico y de seleccionar el canal y los destinatarios corresponde, según **ELIBOM**, a la agencia contratante y no al titular de la marca, que incluso puede desconocer los términos exactos, la oportunidad o el canal.
Concluye que exigir la autorización expresa y por escrito del titular de la marca para cada mensaje que la mencione desconocería la forma ordinaria en que se estructura la industria publicitaria y de cobranzas y haría impracticable el uso legítimo del canal SMS.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

Los ejemplos propuestos por **ELIBOM** no son equiparables al caso analizado y, por el contrario, permiten ver con claridad qué es lo que la causal protege y qué no restringe.

Bajo esta premisa, en el primer ejemplo descrito por la sociedad, sobre la cobranza de cartera cedida, quien envía el mensaje, en nombre propio, es el titular actual de la obligación o quien éste contrata para cobrarla, y la referencia a la entidad que originó el crédito es una mención informativa que permite identificar la deuda. El mensaje no se presenta como una comunicación de esa entidad, no promueve su nombre ni invoca su respaldo. Es una mención que cumple una función de identificación y que no lleva al destinatario a creer que el mensaje proviene de la entidad mencionada. Por eso, ese escenario no es un envío «en nombre de» ese tercero y no queda comprendido en la causal.

El caso objeto de este trámite es distinto. El mensaje presenta una campaña, con premios y un enlace de registro, como si fuera de **NESTLÉ**: «Con NESTLE siempre ganas». El nombre de la marca no se menciona para identificar una obligación o un hecho, sino para atribuirle al mensaje un origen y una credibilidad que, si no fueron autorizados por el titular de la marca, constituyen justamente el uso que la causal pretende impedir.

En cuanto al segundo ejemplo, el de las campañas publicitarias, la práctica que **ELIBOM** describe se fundamenta en que el titular de la marca contrata a la agencia o la autoriza a divulgar su marca. Esa contratación o autorización es la relación a la que se refiere el numeral 6.4.3.2.8.

La causal no exige que el titular de la marca intervenga en la redacción, en la selección de destinatarios o en el despacho de cada mensaje, ni que conozca la oportunidad o el canal. Exige que haya autorizado expresamente y por escrito el envío o el contenido, y quien actúa por mandato o contratación de la marca puede acreditar esa autorización con el contrato o con la comunicación

que lo habilita, este ejemplo de **ELIBOM** confirma que, en las campañas legítimas, la autorización existe.

Tampoco es cierto que la causal exija una autorización por cada mensaje. Basta una autorización expresa y por escrito que cubra el envío o el contenido, y puede constar en un acuerdo marco, en un contrato con la agencia o en la autorización de una campaña determinada.

Así, la causal no vuelve impracticable el uso legítimo del canal SMS. Lo que impide es el envío de mensajes en nombre de terceros que no han dado su consentimiento, su cumplimiento puede acreditarse mediante documentos cuyo alcance comprenda el envío o el contenido examinado, sin que resulte indispensable una autorización individual para cada mensaje.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(iii) En el caso concreto, exigir la autorización de NESTLÉ es, además, materialmente imposible, por tratarse de una relación comercial de la que ELIBOM no es parte.

ELIBOM afirma que no tiene ni ha tenido relación contractual o comercial alguna con **NESTLÉ** para efectos del envío del mensaje objeto de la queja, y que su única relación relevante en esta actuación es la que mantiene con **SINCH**, a quien facilita una plataforma tecnológica para el envío de mensajes cuyo contenido, destinatarios y oportunidad define exclusivamente su cliente. Sostiene que la eventual relación comercial entre **SINCH** y **NESTLÉ**, o entre **SINCH** y cualquier otro cliente final, le es ajena: no participa en su negociación, no conoce sus términos y no puede incidir en ella.

A partir de lo anterior, señala que exigirle que consiga la autorización expresa y por escrito de **NESTLÉ** no solo carece de fundamento normativo, sino que es materialmente imposible de satisfacer, pues implicaría gestionar una autorización frente a un tercero con el que no tiene ningún vínculo, sobre una relación comercial de la que no es parte y en la que no tiene poder de intervención.

Afirma que carece de cualquier título, contractual o, de hecho, que le permita dirigirse a **NESTLÉ** para solicitarle la autorización, y mucho menos exigírsela u obtenerla de manera coactiva. Invoca la máxima según la cual «nadie está obligado a lo imposible» y la jurisprudencia de la Corte Constitucional según la cual las cargas impuestas a un particular deben perseguir un fin válido y no ser desproporcionadas frente a su posición real. Concluye que la única interpretación de la causal compatible con la Constitución es la que circunscribe la exigencia de autorización a la relación entre el asignatario (o quien actúe en su nombre) y su cliente directo, y no a cualquier tercero mencionado con quien el asignatario carece de vínculo o posibilidad de control.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

La Comisión no le ha exigido a **ELIBOM** que gestione directamente una autorización ante **NESTLÉ**. Lo que se requirió, primero en la solicitud de información y luego en el inicio de la actuación, es que **ELIBOM**, como asignataria del código corto, acredite que los mensajes cursados a través de su numeración cuentan con la autorización expresa y por escrito del tercero en cuyo nombre se envían. La norma no condiciona la forma en que el asignatario obtiene esa autorización, y este puede obtenerla, o exigir su acreditación, a través de la cadena de clientes que utilizan su plataforma.

En el presente caso, la gestión informada por **ELIBOM** permite establecer que contaba con un canal para solicitar la documentación a través de su cliente **SINCH**. En efecto, en la respuesta al inicio de la actuación administrativa, mediante el correo identificado con la referencia INC-335681, la sociedad solicitó a dicho cliente, entre otros documentos, una carta de autorización emitida por **NESTLÉ** para el envío del contenido objeto de la queja. Aunque esa solicitud no demuestra por sí sola que **ELIBOM** pudiera obtener necesariamente el documento, sí evidencia que la ausencia de una relación contractual directa con **NESTLÉ** no impedía gestionar su acreditación mediante los participantes de la cadena comercial.

La Comisión reconoce y valora que **ELIBOM** adelantó esa gestión y la puso en conocimiento de la CRC en la etapa de solicitud de información. Sin embargo, el correo aportado acredita la solicitud de la autorización, no su existencia ni su alcance respecto del mensaje examinado. En los documentos valorados no obra la autorización requerida ni una respuesta de **SINCH** que permita verificarla. Tampoco se aportó documentación adicional al atenderse la oportunidad concedida con el inicio de la actuación. Por consiguiente, las gestiones descritas no subsanan la ausencia de acreditación de la autorización ni demuestran, por sí mismas, una imposibilidad material de cumplir esa exigencia.

Debe recordarse, además, que el código corto es un recurso público y escaso que pertenece al Estado y que fue asignado a **ELIBOM**, en los términos del artículo 2.2.12.1.2.5 del Decreto 1078 de 2015. Esa asignación no le confiere un derecho de propiedad, sino el derecho de uso del recurso bajo las condiciones de la regulación, entre ellas responder ante la CRC por el uso que se le dé.

La prestación del servicio mediante una cadena de clientes e intermediarios no desplaza las obligaciones regulatorias de **ELIBOM** como asignataria. La autorización puede acreditarse mediante documentos obtenidos a través de esa cadena, siempre que permitan verificar que el tercero autorizó el envío o el contenido examinado. Por ello, la sola ausencia de un vínculo contractual directo con **NESTLÉ** no desvirtúa la exigibilidad del requisito.

Finalmente, vencido el término de quince (15) días hábiles que la Comisión otorgó con el inicio de la actuación para formular observaciones, presentar pruebas y acreditar la autorización o los resultados de la gestión adelantada, **ELIBOM** no se pronunció ni allegó ningún documento adicional.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(iv) No existe prueba en el expediente de que el remitente y responsable del envío es NESTLÉ y no SINCH.

ELIBOM señala que no obra en el expediente prueba alguna de que **NESTLÉ** haya decidido, ordenado, instruido o autorizado, en cualquier forma, el envío de los mensajes objeto de la queja. Afirma que la Resolución CRC 8356 de 2026 no invoca ningún documento, comunicación o registro que vincule a **NESTLÉ** con la decisión de enviar los mensajes, con la definición de su contenido o con la selección de sus destinatarios, y que lo único que tiene por acreditado es que el nombre de **NESTLÉ** aparece en el contenido de los mensajes, hecho del cual la CRC infiere sin soporte adicional su condición de remitente. Para **ELIBOM**, esa inferencia carece de respaldo probatorio, porque la mención de un nombre en un mensaje es un hecho distinto de la decisión de enviarlo.

Sostiene que esa carencia constituye un vicio de motivación insuficiente, apoyándose en la jurisprudencia de la Corte Constitucional según la cual la motivación debe expresar los hechos y las justificaciones jurídicas concretas que hacen necesaria la decisión, de manera que el administrado pueda comprenderla y ejercer su defensa. También sostiene que se configura una falsa motivación, según el criterio del Consejo de Estado, porque la situación de hecho que la resolución da por establecida «que **NESTLÉ** actuó como remitente» es un hecho no acreditado que la CRC dio por existente sin prueba.

Adicionalmente, agrega que, conforme con la jurisprudencia constitucional, una obligación no puede imputarse a quien no está probado que incurrió en la conducta que la genera, y que la vinculación nominal de una persona con el objeto a través del cual se cometió una conducta no es prueba suficiente de su responsabilidad. En consecuencia, afirma que la autorización cuya ausencia echa de menos la resolución no era la de **NESTLÉ**, sino, en caso de ser exigible, la del cliente que decidió, en ejercicio de su propia voluntad, el envío de los mensajes en su propio nombre a través de la infraestructura de **ELIBOM**, esto es, **SINCH**.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

El cargo parte de una premisa que no corresponde al fundamento de la decisión. La Resolución CRC 8356 de 2026 no se sustentó en que **NESTLÉ** hubiera decidido, ordenado o ejecutado el envío de los mensajes, ni en que fuera su remitente técnico. Se sustentó en que los mensajes se enviaron en su nombre sin que se acreditara su autorización, que es el supuesto de hecho de la causal del numeral 6.4.3.2.8. La causal no exige probar que el tercero haya intervenido en el envío, exige que el mensaje se haya enviado en su nombre y que el tercero no lo haya autorizado expresamente y por escrito. Por esa razón, la ausencia de prueba de una decisión de **NESTLÉ** sobre el envío, que es lo que **ELIBOM** reclama, no es un elemento que la causal requiera.

Los hechos que sustentan la decisión están acreditados en el expediente:

1. El mensaje allegado con el radicado 2026804200, recibido desde el código corto **898884**, se presenta ante el usuario como una campaña de **NESTLÉ**.

2. Mediante el radicado 2026508052 del 10 de marzo de 2026, la Comisión solicitó a **ELIBOM** las autorizaciones relacionadas con el contenido del mensaje objeto de la queja. Posteriormente, en el oficio de inicio de la actuación administrativa, requirió expresamente acreditar la autorización de **NESTLÉ** para el envío de mensajes en su nombre.

3. En su respuesta al requerimiento previo, **ELIBOM** identificó a **SINCH** como el cliente que realizó el envío y señaló que este mantenía la relación con el tercero en cuyo nombre se habrían remitido los mensajes. Esta explicación identifica la intervención de **SINCH** dentro de la cadena de transmisión, pero no acredita que la comunicación se hubiera enviado en nombre propio de esa sociedad ni demuestra la autorización de **NESTLÉ**.

4. Con el inicio de la actuación administrativa, la Comisión le reiteró a **ELIBOM** que debía allegar la autorización expresa y por escrito de **NESTLÉ**, y **ELIBOM** no se pronunció ni aportó documento alguno.

Estos hechos existen, están soportados en pruebas que obran en el expediente y fueron calificados jurídicamente de forma correcta frente al texto de la causal. Por lo tanto, no se configura una falsa motivación, que supone que el hecho que fundamenta el acto no existe o que, existiendo, fue calificado erradamente. Tampoco hay motivación insuficiente. La resolución expone los hechos, las pruebas, la norma aplicable y las razones por las cuales se configura la causal, y esa exposición le permitió a **ELIBOM** comprender los fundamentos de la decisión y controvertirlos mediante el presente recurso.

Respecto de la prueba, la Comisión valoró el contenido del SMS, su vinculación con el código corto asignado a **ELIBOM** y las explicaciones suministradas sobre la intervención de **SINCH**. Por su parte, la autorización expresa y por escrito debía acreditarse mediante documentos que permitieran verificar su existencia y alcance, cuya obtención podía gestionarse a través de la cadena comercial identificada por la propia asignataria.

Pese al requerimiento específico formulado al iniciar la actuación, no se aportó esa documentación. La conclusión se deriva de la valoración conjunta de los elementos del expediente y de la ausencia de acreditación de la autorización exigida.

Finalmente, la autorización de **SINCH** no es la que exige la regulación. **ELIBOM** no envía mensajes en nombre de **SINCH**, sino que presta su plataforma a **SINCH** para el envío de mensajes que se presentan ante el usuario como de **NESTLÉ**. El tercero cuya autorización exige la causal es aquel en cuyo nombre se envían los mensajes, y no el cliente que utiliza la plataforma del asignatario. Aceptar lo contrario implicaría que bastaría con que el cliente del asignatario autorizara sus propios envíos para que cualquier uso del nombre de terceros quedara cubierto.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(v) Desproporción de la medida de recuperación total y definitiva.

ELIBOM sostiene que, aun si en gracia de discusión se considerara superado alguno de los cargos precedentes, la recuperación total y definitiva del código corto **898884** es desproporcionada frente a los hechos descritos en la propia resolución, en la que no se acredita que **ELIBOM** haya obtenido beneficio alguno de la situación ni que haya actuado de mala fe o con conocimiento de la presunta irregularidad.

Señala además que la resolución no explica por qué la recuperación definitiva, y no una medida de menor entidad como una suspensión temporal del uso del código corto, era la única alternativa proporcionada frente a los hechos analizados, a pesar de que esa privación produce en la práctica efectos equivalentes a los de una sanción.

- **<u>Consideraciones de la CRC</u>**

La recuperación de un código corto no es una sanción ni el ejercicio de una potestad sancionatoria. Es una medida de administración de un recurso público y escaso, que la Comisión adopta en ejercicio de las funciones que le asignan los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019, y de las reglas del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Así lo ha entendido esta Comisión en decisiones recientes sobre recuperación de códigos cortos, a las que **ELIBOM** hace referencia en su propio recurso al desarrollar el cargo 3.3. En consecuencia, los elementos propios del derecho sancionatorio, como la mala fe, el beneficio obtenido por el administrado o la gradación de la consecuencia según la gravedad o la culpabilidad de la conducta, no son exigibles para la configuración de la causal ni para la consecuencia jurídica que la regulación le atribuye. La causal del numeral 6.4.3.2.8 se configura con la verificación objetiva de que se enviaron mensajes en nombre de terceros sin su autorización, y esa verificación es independiente de que el asignatario haya obtenido un provecho o haya actuado con conocimiento de los hechos.

Frente a la proporcionalidad, la decisión de recuperación recae sobre el código corto respecto del cual se verificó un supuesto regulatorio, el envío de mensajes en nombre de terceros sin que se acreditaran las autorizaciones correspondientes. La recuperación se circunscribe a una consecuencia regulatoria y busca preservar las condiciones regulatorias de utilización de la numeración.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(vi) Errónea remisión al artículo 21 del CPACA como fundamento del traslado a la SIC y al MinTIC

ELIBOM sostiene que el artículo 3 de la Resolución CRC 8356 de 2026, que ordena remitir la resolución y el expediente a la Superintendencia de Industria y Comercio y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones «para lo de su competencia», fundamenta el traslado a la SIC en el artículo 21 del CPACA. Afirma que esa disposición no regula un deber general de colaboración armónica entre autoridades, sino el trámite que debe seguir el funcionario a quien se dirige una petición que no es de su competencia, que consiste en remitirla a quien sí lo es. En su criterio, es una norma dirigida a resolver peticiones formuladas ante una autoridad incompetente y no un fundamento aplicable a la remisión de un expediente propio, ya decidido por la autoridad competente, a otra entidad para que ejerza sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Agrega que no obra en el expediente evidencia de que usuarios de servicios de telecomunicaciones se hayan dirigido a la CRC mediante una petición expresa relacionada con la presunta vulneración de las normas de protección de datos personales, por lo que, a su juicio, no se configura el supuesto de hecho del artículo 21 del CPACA. Considera que el fundamento normativo del deber de colaboración armónica entre autoridades es el artículo 113 de la Constitución Política y no el artículo 21 del CPACA. Concluye que escoger una norma que no gobierna el supuesto analizado no es un simple desacierto de redacción, sino un vicio de falsa motivación que afecta de manera autónoma la legalidad del artículo 3 de la resolución, pues la autoridad le asignó a la norma un sentido o un alcance que no le corresponde, y que por ello el traslado debe ser dejado sin efectos.

- **Consideraciones de la CRC**

La Comisión precisa que el artículo 21 del CPACA regula la remisión de peticiones respecto de las cuales la autoridad receptora carece de competencia. Por su parte, la puesta en conocimiento de otras autoridades de hechos advertidos durante una actuación propia encuentra fundamento en el deber de colaboración armónica previsto en el artículo 113 de la Constitución Política y en el principio de coordinación de las actuaciones administrativas. En este caso, la remisión tiene por objeto que las autoridades destinatarias valoren, de manera autónoma, si los hechos conocidos justifican alguna actuación dentro de sus competencias. En consecuencia, se precisa el fundamento jurídico de la remisión, sin que ello comporte atribuir a **ELIBOM** una infracción ni anticipar las decisiones de dichas autoridades.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(vii) El deber de colaboración armónica no es un deber de remisión automática, y la resolución impugnada carece de motivación especifica e individualizada al respecto.

ELIBOM argumenta que, incluso bajo el fundamento normativo correcto, esto es, el artículo 113 de la Constitución Política, el deber de colaboración armónica entre autoridades no es un deber de remisión mecánica o automática frente a cualquier decisión que, en abstracto, pudiera tener relación con las competencias de otra entidad. Sostiene que es necesario que la autoridad que efectúa el traslado identifique con razonable especificidad los hechos concretos que podrían constituir una infracción dentro del ámbito competencial de la entidad destinataria.

Respecto de la SIC, afirma que la resolución se limita a remitir el expediente con fundamento en el presunto manejo de información protegida por la Ley 1581 de 2012, sin identificar qué dato personal específico habría sido objeto de tratamiento indebido ni qué conducta concreta y autónoma, distinta de la analizada bajo la causal 6.4.3.2.8, sería atribuible a **ELIBOM**. Respecto del MinTIC, sostiene que la resolución dispone el traslado «para lo de su competencia», con una referencia genérica a la Ley 1341 de 2009, sin identificar qué disposición de esa ley habría sido desconocida ni qué conducta concreta y autónoma sería atribuible a **ELIBOM**. Señala que la resolución no precisa si el traslado obedece a un incumplimiento de las condiciones bajo las cuales presta sus servicios como integrador tecnológico, a la inobservancia de una obligación específica de protección a los usuarios o a otra conducta puntual, de manera que **ELIBOM** ni siquiera puede identificar frente a qué cargo eventual debería defenderse ante esa entidad.

Invoca la jurisprudencia de la Corte Constitucional sobre el estándar de motivación y concluye que ese estándar no se satisface con la fórmula genérica empleada para justificar el traslado a la SIC y al MinTIC.

- **Consideraciones de la CRC**

La Comisión comparte que la remisión debe guardar una relación concreta con las competencias de la autoridad destinataria. No obstante, esa exigencia no equivale a formular cargos ni a establecer anticipadamente una infracción. Corresponde identificar los hechos que justifican poner la información en conocimiento de otra entidad, preservando su autonomía para determinar si procede adelantar una actuación y quiénes serían sus eventuales sujetos.

La motivación del traslado es suficiente para la naturaleza de la actuación. La Resolución CRC 8356 de 2026 expone los hechos que lo sustentan, se enviaron mensajes de texto a usuarios desde el código corto **898884** en nombre de un tercero cuya autorización no se acreditó, y usuarios del servicio de telecomunicaciones pusieron en evidencia el presunto manejo de información protegida por la Ley 1581 de 2012. .

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

(viii) Incoherencia sistémica entre la naturaleza no sancionatoria del procedimiento de recuperación y el traslado a autoridades con potestad sancionatoria.

ELIBOM señala que esta misma Comisión ha sostenido, en decisiones recientes relativas a actuaciones de recuperación de códigos cortos, que dichas actuaciones no constituyen el ejercicio de una facultad sancionatoria, motivo por el cual se tramitan bajo el procedimiento administrativo común y principal de los artículos 34 a 45 del CPACA y no bajo el procedimiento sancionatorio de los artículos 47 a 52 del mismo código. Para ello cita la Resolución CRC 8191 de 2026, mediante la cual la Comisión resolvió el recurso de reposición interpuesto por **ESTRATEC S.A.S.** contra la Resolución CRC 8128 de 2026.

Con base en ello, afirma que resulta incoherente que un procedimiento explícitamente despojado de naturaleza sancionatoria, y sujeto por tanto a un estándar de rigor probatorio y motivacional inferior al exigible en materia sancionatoria, sirva de fundamento suficiente para trasladar el expediente a autoridades dotadas de potestad sancionatoria administrativa, como la SIC y el MinTIC. Sostiene que esto lo expone a consecuencias jurídicas de entidad muy superior a las de la propia recuperación, sin que se le hayan garantizado en este procedimiento las salvaguardas propias de una actuación sancionatoria, y concluye que los traslados carecen de fundamento normativo correcto y de motivación específica, individualizada y suficiente.

- **Consideraciones de la CRC**

La Comisión reitera lo anteriormente señalado. La finalidad de la remisión consiste en que la autoridad valore, dentro del ámbito de sus competencias y con autonomía frente a las conclusiones de la CRC, si los antecedentes recibidos justifican adelantar alguna actuación.

Por ello, no existe una incompatibilidad entre la naturaleza no sancionatoria de la recuperación y la remisión del expediente a una autoridad con potestad sancionadora. Las actuaciones tienen objetos y consecuencias diferentes. Si la autoridad encuentra mérito para adelantar un procedimiento, deberá valorar los hechos, la intervención de los sujetos involucrados y los elementos de responsabilidad exigibles, sin que las conclusiones de la CRC sustituyan ese examen. De esta forma, el traslado no convierte la recuperación del código corto en una sanción ni implica que la sociedad quede sometida automáticamente a una consecuencia sancionatoria. Cualquier decisión que eventualmente adopte la autoridad a la cual se remitió el expediente, deberá sustentarse en su propia valoración jurídica y probatoria, con observancia de las garantías aplicables al procedimiento que corresponda.

Por lo anterior, el cargo presentado por **ELIBOM** no está llamado a prosperar.

En consecuencia, los argumentos del recurso no desvirtúan los fundamentos de la Resolución CRC 8356 de 2026, por lo que procede confirmar la recuperación del código corto **898884,** en los términos definidos por la regulación aplicable.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** en contra de la Resolución CRC 8356 de 2026.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 8356 de 2026, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. Notificar personalmente la presente Resolución al representante legal de **ELIBOM COLOMBIA S.A.S.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 26 días del mes de octubre de 2026.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

Mariana Sarmiento G.

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID: 116615
Elaborado por: Sebastián Sánchez M
Revisado por: José Felipe Zequeda T.