



RESOLUCIÓN No. **7646** DE 2025

*"Por la cual se recupera un código corto para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS y USSD asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**"*

LA COORDINADORA 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 en 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, la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante el radicado 2023810709 del 12 de julio de 2023, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** informó a la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que *"recibió reportes de sus usuarios de telefonía móvil en el que denunciaban presuntos ataques de smishing vía SMS"* a través del código corto 85942.

Analizada la información aportada por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**, la CRC identificó que el código corto en comento había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA LDI S.A.S. E.S.P.**, hoy **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**¹, mediante Resolución CRC 5148 del 30 de mayo de 2017, bajo la modalidad *"Gratuito para el Usuario"*. Esa asignación había sido realizada a partir del análisis de la solicitud presentada por esa sociedad a través del radicado 2017741773 que contiene la descripción y justificación para el cual iba a ser utilizado el recurso de identificación solicitado.

Por medio de radicado 2023516113 del 26 de julio de 2023, la CRC requirió a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** para que informara sobre el uso dado al código corto 85942, su fecha de implementación, y explicara las razones por las cuales el código se encontraba habilitado a nombre de SMPP01 S.A.S., según lo informado por **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** Adicionalmente, solicitó copia de la autorización otorgada por terceros para el envío de mensajes y, relación o nombres de clientes que remiten mensajes a través del código en referencia.

El 1 de agosto de 2023, **HABLAME COLOMBIA S.A.** por medio de los radicados 2023811966 y 2023811967 informó que SMPP 01 S.A.S. ostenta la calidad de integrador tecnológico de **HABLAME COLOMBIA S.A.** y, que no ha cedido el código en mención, además solicita se le dé traslado de todos los anexos allegados en la comunicación de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** a la CRC, con el fin de realizar un análisis, debido a que la sociedad denunciante no había informado antes esta situación.

Por medio del radicado 2023517696 del 14 de agosto de 2023, la CRC informó a **HABLAME COLOMBIA S.A.** que la información entregada por parte de **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.**

¹ Según consta en el certificado de existencia y representación correspondiente, "[p]or Acta No. 3 del 31 de octubre de 2017 de Asamblea de Accionistas, inscrito en esta Cámara de Comercio el 7 de noviembre de 2017, con el No. 02273672 del Libro IX, la sociedad cambió su denominación o razón social de HABLAME COLOMBIA LDI SAS ESP a HABLAME COLOMBIA SAS ESP."

había sido remitida oportunamente. Adicionalmente, reiteró el requerimiento de información realizado el 26 de julio del mismo año y solicitó que aportara copia de los contratos suscritos con **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** para el envío de mensajes e informará las actividades desarrolladas en la cadena de valor para el envío de mensajes a través del código corto 85942.

El 14 de agosto de 2023, mediante radicado 2023709251, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** allegó información adicional, específicamente una denuncia a la Fiscalía General de la Nación en relación con el código corto 85942 y copia de una comunicación suscrita por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** y dirigida a ese proveedor de redes y servicios de telecomunicaciones (PRST).

Mediante radicado 2023813167 del 18 de agosto de 2023, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en respuesta al requerimiento mencionado, allegó información a la CRC. En este contexto, a través de la comunicación con radicado de salida 2023519558 del 7 de septiembre de 2023, la Coordinadora de Relacionamiento con Agentes, hoy 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 recuperar el código corto mencionado, por presuntamente haberse configurado las causales de recuperación dispuestas en los numerales 6.4.3.2.2 y 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Los numerales en cita disponen lo siguiente: "**6.4.3.2.2.** Cuando los códigos cortos asignados presenten un uso diferente a aquél para el que fueron asignados" y "**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 (...)".

Dicho acto administrativo fue comunicado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, a través de correo electrónico del 7 de septiembre de 2023, para que dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de su comunicación, formulara sus observaciones, presentara o solicitara pruebas e informara a la CRC sobre el uso que se le estaba dando al recurso de identificación asignado.

Dentro del término establecido, el 27 de septiembre de 2023, mediante comunicación radicada internamente bajo el número 2023815689, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, se pronunció sobre la actuación administrativa iniciada por esta Comisión, señalando lo siguiente "*Como es de su conocimiento HABLAME COLOMBIA ha solicitado, tanto a la CRC, como a COLOMBIA MÓVIL la prueba para pronunciarse de fondo sobre la supuesta situación informada por COLOMBIA MÓVIL a la CRC. Sin embargo, a la fecha HABLAME COLOMBIA no conoce el contenido, fechas y horas exactas de los mensajes cortos de texto (SMS) a los que hace referencia el PRST COLOMBIA MÓVIL, pues dicha información no fue recibida por la CRC*".

2. PRONUNCIAMIENTO DE HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.

En su escrito de septiembre de 2023, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** señala que aplica controles, acciones y esfuerzos permanentes para prevenir o evitar fraudes o conductas delictivas o su generación a través de los recursos de identificación asignados y, cuando tiene conocimiento de un hecho delictivo lo pone en conocimiento de las autoridades correspondientes, además aclara que no es generador de contenidos fraudulentos.

A continuación, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** indica que, para pronunciarse de fondo, requiere conocer los mensajes que sirvieron de prueba, los cuales solicitó a la CRC y posteriormente, a **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** Adicionalmente, señala que ese PRST - COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P. se limitó a responder que **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** debe acudir a la Fiscalía General de la Nación, desconociendo atender unas obligaciones contractuales de colaboración.

Finalmente, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** solicita, para ejercer su derecho a la defensa, ordenar práctica de pruebas para conocer y verificar los mensajes y hechos relacionados.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC.

3.1. Competencia

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, la CRC ostenta la competencia para regular y administrar los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al dominio de Internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

En efecto, el numeral 12 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece como función de esta Comisión, a través de su Sesión de Comisión de Comunicaciones, la de "[r]egular 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-". A su turno, el numeral 13 del artículo 22 de la misma Ley 1341 de 2009 establece como función de esta Comisión, la de "[a]dministrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos utilizados en las telecomunicaciones, diferentes al espectro radioeléctrico".

Aunado a lo anterior, el Decreto 1078 de 2015, "*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*", establece que la CRC "*deberá administrar 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*".

Por su parte, el artículo 2.2.12.5.3. del Decreto 1078 de 2015 dispone que dicha administración comprende las modificaciones y/o adiciones que se hagan a la estructura de la numeración, a los mapas de numeración, a los cuadros contenidos en el plan y a cualquier otro aspecto que requiera ser incluido dentro de este. Así mismo, el artículo 2.2.12.1.2.5. del Decreto en comento, establece que 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 CRC. **La asignación de dichos recursos no otorga derecho de propiedad alguno sobre ellos.**

En cumplimiento de las funciones descritas, y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, la CRC definió los sujetos asignatarios de numeración de códigos cortos, así como los procedimientos para su gestión y atribución transparentes y no discriminatorios, y la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico. Dichas reglas se encuentran contenidas en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016. Así, en su artículo 6.1.1.8 se estableció que la CRC podía, previa actuación administrativa, recuperar, entre otros, los códigos cortos asignados cuando estos presentaran un uso diferente a aquél para el que fueron asignados. Teniendo claro lo anterior, así como el alcance y propósito de las competencias de la CRC para regular y administrar los recursos escasos, es evidente que, cuando se detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, deben adelantarse las actuaciones administrativas a que haya lugar, con el fin de recuperar estos recursos numéricos, esto es retirar la autorización de uso de un recurso previamente otorgada a un asignatario, cambiándolo de estado para una posible reasignación futura.

3.2. Respetto de la solicitud de pruebas presentada por HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P

Como se anotó en los antecedentes del presente acto administrativo, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** solicitó conocer "*el contenido, fechas y horas exactas de los mensajes cortos de texto (SMS), es una prueba "conducentde, pertinente, oportuna y necesaria", ya que permite verificar los hechos relacionado*".

Para resolver sobre esas solicitudes, es de recordar que el artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece el procedimiento administrativo especial bajo el cual se adelanta la actuación administrativa de recuperación. A éste es aplicable el procedimiento administrativo común y principal incorporado en el Título III de la Parte Primera del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Es así como el numeral 6.1.1.8.1.2. del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, señala que dentro del trámite de la actuación administrativa de recuperación "*Una vez obtenida*

la respuesta del asignatario, la misma será analizada caso a caso por el Administrador de los Recursos de Identificación y se solicitará la información adicional que se considere necesaria para constatar si procede o no la recuperación del recurso”.

A su turno, el artículo 40 del CPACA dispone que en la actuación administrativa *“serán admisibles todos los medios de prueba señalados en el Código de Procedimiento Civil”*, hoy Código General del Proceso –CGP–, cuyo artículo 168, aplicable a este tipo de actuaciones en virtud de la remisión realizada por el artículo 306 del CPACA², dispone que se rechazarán las pruebas ilícitas, las notoriamente impertinentes, las inconducentes y las manifiestamente superfluas o inútiles.

Cabe mencionar que la pertinencia *“consiste en que el hecho a demostrar tenga relación con los que configuran la controversia”*³, o, dicho de otra forma, son pruebas impertinentes *“las que tienden a demostrar aquello que no está en debate”*⁴, es decir, *“es impertinente la prueba cuando se pretende probar un hecho que, aun demostrado, no sería de naturaleza para influir en la decisión del asunto”*⁵. En consecuencia, es impertinente aquella prueba que pretende demostrar un hecho ajeno al tema de prueba en la actuación, esto es, *“lo que requiere de prueba en un proceso determinado, cualquiera que sea el campo al cual pertenezca, por constituir los presupuestos fácticos de las pretensiones o excepciones”*⁶.

A su turno, la conducencia *“es la idoneidad legal que tiene una prueba para demostrar determinado hecho. Supone que no exista una norma legal que prohíba el empleo del medio para demostrar un hecho determinado. La conducencia es una comparación entre el medio probatorio y la ley, a fin de saber, si el hecho se puede demostrar en el proceso, con el empleo de ese medio probatorio”*⁷, esto es, que el método empleado sea el idóneo o con aptitud jurídica para demostrar el hecho pretendido. Constituye por tanto una actividad probatoria inconducente aquella *“que apunta a comprobar un hecho relevante por medios no idóneos para constatarlo”*⁸.

Por su parte, una prueba es útil siempre que el hecho que se pretende demostrar no esté suficientemente acreditado con otro medio de prueba⁹, siendo inútil, *contrario sensu*, aquella prueba que resulte irrelevante, superflua o que pretenda corroborar hechos ya probados, es decir, que aparezca redundante, lo que constituye a su vez una violación al principio de economía procesal y, en esa medida, el fallador está facultado para rechazarla o abstenerse de practicarla.

Así mismo, la legalidad de la prueba radica en que la obtención de esta se haya practicado en el marco de las formalidades procesales establecidas¹⁰.

Conforme a todo lo expuesto, queda claro que la CRC debe decretar las pruebas que estime necesarias, esto es, aquellas que sean indispensables para resolver los asuntos puestos a su consideración.

En suma, en las actuaciones administrativas de recuperación, la CRC deberá decretar pruebas siempre que resulten pertinentes, conducentes, útiles, lícitas y necesarias para resolver el trámite puesto a su consideración, de modo que las pruebas que obren en el expediente cumplan con la finalidad de lograr la convicción de la autoridad sobre la existencia o inexistencia de los hechos que estructuran la relación material que se controvierte en la actuación administrativa. De ahí que, en caso de que las solicitudes probatorias no cumplan con tales requisitos, sea jurídicamente inviable acceder a lo pedido.

En ese orden de ideas, esta Comisión observa que la solicitud probatoria presentada por **HABLA ME COLOMBIA S.A. E.S.P.** respecto de los mensajes, es innecesaria e inútil, toda vez que en el expediente obra prueba de los mensajes remitidos a través del código corto cuyo uso se analiza. Así, mediante comunicación del 14 de agosto de 2023, radicada internamente bajo el

² CPACA. “Artículo 306. Aspectos no regulados. En los aspectos no contemplados en este Código se seguirá el Código de Procedimiento Civil [hoy CGP] en lo que sea compatible con la naturaleza de los procesos y actuaciones que correspondan a la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo”.

³ Consejo de Estado. Sala Plena Contenciosa Administrativa. Sección Quinta. Sentencia del 5 de marzo de 2015. Radicado. 11001-03-28-000-2014-00111-00 (S)

⁴ Nattan Nisimblat. *Derecho probatorio*, Bogotá, Doctrina y Ley, 2014, pág. 170.

⁵ Antonio Rocha. *De la prueba en derecho*, Bogotá, Lerner, 1968, pág. 142.

⁶ Jaime Azula. *Manual de derecho procesal*, t. 4, Bogotá, Temis, 2003, pág. 31.

⁷ Jairo Parra. *Manual de derecho probatorio*, Bogotá, Librería del profesional, 2014, pág. 146.

⁸ Miguel Rojas. *Lecciones de derecho procesal*, t. 3, Pruebas Civiles, Bogotá, 2014, pág. 76.

⁹ Consejo de Estado, Sección Cuarta, providencia del 15 de marzo de 2013, rad. 19227.

¹⁰ Corte Suprema de Justicia. Sala Penal, Auto AP-52202018 (53722) de diciembre 5 de 2018.

número 2023709251, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** aportó la siguiente imagen, en la que se muestra el contenido y fecha de los mensajes enviados a través del código corto 85942:



Imagen tomada de la comunicación con radicado 2023709251 que fue trasladada a HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. con el inicio de la actuación administrativa

Adicionalmente, debe señalarse que, para recuperar ese código corto, según las causales presuntamente ocurridas, basta con contrastar el uso que se le está dando al recurso de identificación con el uso para el que fue asignado y con requerir al asignatario la autorización del tercero a nombre del cual se remiten los mensajes, según las causales de recuperación objeto de reproche en el trámite que se adelanta.

De lo contrario, la CRC estaría sujeta a la voluntad del asignatario de los códigos cortos respecto de la entrega de la prueba que acredite el envío de los mensajes de texto y la autorización correspondiente. En otras palabras, si el asignatario no entrega los soportes de envío de los mensajes de texto, ni la autorización correspondiente, no podría, esta Comisión –en ningún caso– recuperar los códigos cortos asignados, aun cuando son un recurso público y escaso.

Aunado a lo anterior, conforme a lo establecido en el artículo 6.1.1.6 de la Resolución CRC 5050 de 2016, son obligaciones del asignatario de los recursos de identificación, entre otras, las siguientes:

“ 6.1.1.6.2. OBLIGACIONES GENERALES PARA LOS ASIGNATARIOS DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN.

6.1.1.6.2.1 *Al momento de realizar una solicitud de recursos de identificación, el solicitante está obligado a demostrar al Administrador de los Recursos de Identificación que los mismos serán utilizados adecuadamente y dentro del plazo declarado en la solicitud, y **adicionalmente a garantizar que serán utilizados en la aplicación específica indicada en la solicitud.***

6.1.1.6.2.2 *El recurso de identificación deberá ser utilizado exclusivamente en la aplicación específica para la que le ha sido asignado.*

(...)

6.1.1.6.2.4 *Conforme al principio de eficiencia, los asignatarios deberán implementar las acciones necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de cada recurso de identificación asignado, de acuerdo con los criterios de uso eficiente establecidos para tal fin.*

6.1.1.6.2.5 *Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.*

(...)”(Destacado fuera de texto).

De esta manera, es responsabilidad de los asignatarios de los recursos de identificación facilitar la información que sea solicitada por la CRC. Al ser **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** la asignataria del código corto objeto de discusión, es ella la que está obligada a presentar la información que le sea requerida para la gestión eficiente de los recursos de identificación y por supuesto, la que debe garantizar el uso de ese recurso conforme a su asignación como responsable de este.

En este contexto, es de precisar que la descripción sobre la forma en que utiliza el código corto objeto de reproche, así como el listado de clientes y las autorizaciones dadas por terceros para enviar mensajes a través de ese recurso de identificación, pueden ser entregadas a la Comisión, independientemente si se conoce o no el contenido del mensaje y su fecha y hora de entrega.

Por lo expuesto, se procederá a rechazar la solicitud probatoria presentada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, no sin antes mencionar que resulta procedente realizar el análisis sobre tales solicitudes de pruebas en el presente acto –y no en un acto de trámite separado–, en consideración a que, de un lado, como se expuso, la misma no cumple con los requisitos legales para ser decretada; y, de otro, los principios de eficacia, economía y celeridad, consagrados en los numerales 11 al 13 del artículo 3 del CPACA, exigen de la Administración no plantear obstáculos innecesarios en desarrollo de las actuaciones administrativas e impulsarlas a fin de adoptar una decisión de fondo.

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

Debe señalarse que el artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que el Administrador de los Recursos de Identificación, la CRC, puede recuperar los códigos cortos para SMS y USSD asignados, si se configura alguna de las causales que se establecen a continuación:

"ARTÍCULO 6.4.3.2. CAUSALES DE RECUPERACIÓN 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 numeral 6.1.1.8.1. del ARTÍCULO 6.1.1.8. de la SECCIÓN 1 del CAPÍTULO 1 del TÍTULO VI, cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, 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 su contenido". (SFT).

Ahora en relación con las obligaciones del Título VI, Capítulo I, Sección I de la resolución 5050 de 2016, se destacan como presuntamente incumplidas, las siguientes:

"6.1.1.6.2.2 El recurso de identificación deberá ser utilizado exclusivamente en la aplicación específica para la que le ha sido asignado".

"6.1.1.6.2.5 Los asignatarios deberán facilitar la información de manera veraz, completa y oportuna, que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos."

Así las cosas, como se anotó en los antecedentes, esta actuación se inició porque en julio de 2023 **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** le informó a la CRC, que a través del código corto **85942** se estaban enviando mensajes de texto SMS de tipo smishing a sus usuarios. A partir de lo anterior, se reitera que la CRC inició una actuación administrativa por la presunta configuración de las causales precitadas respecto de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** De esta manera, corresponde a la Comisión verificar la efectiva configuración de esas causales, lo cual se analizará a continuación:

3.3.1. 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

Para verificar la configuración de la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, es necesario constatar que a través del código corto 85942 se envían mensajes a nombre de un tercero y que este tercero -a nombre del cual se envían los mensajes de texto- no haya autorizado expresamente su envío o su contenido.

En el caso que se analiza, **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** en su comunicación del 12 de julio de 2023, señaló que recibió reporte de uno de sus usuarios que denunciaba un presunto ataque de smishing vía SMS a través del código corto objeto 85942. Además, el 14 de agosto de 2023, esa sociedad, allegó senda copia de la denuncia trasladada a la Fiscalía General de la Nación, por el delito de suplantación de sitios web para capturar datos personales, en el que se ponía de presente el siguiente mensaje:



Aunque **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en su comunicación del 18 de agosto de 2023 respondió el requerimiento de esta Comisión, en la cual se le solicitó copia de la autorización otorgada por terceros y relación o nombres de clientes que envían mensajes de texto a través del código 85942, indicando que requería conocer el contenido, fecha y hora de los mensajes objeto de denuncia, la CRC en el radicado 2023519558 del 7 de septiembre de 2023, que dio inicio a la actuación administrativa de recuperación, realizó envío de anexos entre los cuales se contenía lo solicitado, pero la asignataria no allegó copia de la autorización otorgada por terceros ni la relación de clientes que envían mensajes de texto a través del código 85942.

A partir de lo mencionado, no obra en el expediente copia de las autorizaciones dadas por Netflix y Farmatodo para enviar el contenido mencionado ni para enviar mensajes a su nombre a través del código corto 85942, a pesar de que es obligación de los asignatarios, en virtud de la causal que se analiza, contar con esta autorización expresa y escrita.

En otras palabras, no obra en el expediente prueba alguna de que la asignataria estuviera autorizada para enviar mensajes a nombre de Netflix y Farmatodo, a pesar de haberse solicitado. Por el contrario, en el expediente obra prueba que a través del código corto 85942 se enviaron mensajes de Netflix y Farmatodo, como ya se mostró.

En este contexto, la CRC determina que, en el presente caso, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** envía mensajes de terceros sin contar con la autorización correspondiente, pues a pesar de haberse solicitado la información mencionada, esta no fue entregada. Es de resaltar que la causal que se analiza exige al asignatario contar con la autorización expresa y escrita de los terceros a nombre de los cuales se envían mensajes a través de los códigos cortos.

De esta manera, se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que, la Comisión procederá con la recuperación del código corto mencionado.

3.3.2. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.2 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

Aun cuando ya se evidenció la configuración de la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y, por lo tanto, procede la recuperación del código corto 85942, a continuación, la Comisión verificará si se configura la causal contenida en el numeral 6.4.3.2.2. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Para establecer si la causal en comento se configuró, la CRC debe contrastar el uso para el cual fue asignado el recurso de identificación y el uso dado al mismo.

A partir de lo anterior, la CRC procedió a verificar que mediante radicado 2017741773 del 22 de mayo de 2017, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, a través de la solicitud de asignación del código corto 85942, manifestó que dicho recurso de identificación se utilizaría "*a petición del cliente para ser identificado a través de este código*". Adicionalmente, y dado que ese proveedor se encontraba inscrito en el Registro TIC (hoy Registro Único de TIC), para la época de la asignación del recurso de identificación, es claro que este debe desarrollar como PCA.

En este contexto, si bien la CRC autorizó que el código corto 85942 fuera utilizado para identificar un cliente de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, siendo este proveedor un PCA, lo cierto es que de la información que obra en el expediente no es posible conocer si ese asignatario obra o no como PCA y tampoco conocer si efectivamente son los clientes los que remiten el mensaje correspondiente.

Es de precisar que, en la comunicación del 18 de agosto de 2023, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** únicamente señala lo siguiente: "*HABLAME entrega a SMPP 01 únicamente tráfico a través del código 85942, quien a la vez lo entrega a la red de COLOMBIA MÓVIL en virtud de su obligación como integrador tecnológico.*" Sin embargo, no remite información de los clientes que envían mensajes de texto SMS a través del código corto.

A partir de lo mencionado, no es posible establecer configurada la causal de recuperación que se analiza. No obstante, esto no es óbice para que se recupere el código corto 85942 por lo descrito en el numeral inmediatamente anterior.

3.3.3. DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.1 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016.

Sustentadas las dos causales anteriores, la Comisión también verificará si se configura la causal contenida en el numeral 6.4.3.2.1. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, por tanto, la CRC revisará si el asignatario incumplió sus obligaciones generales, establecidas en el numeral 6.1.1.6.2. del Artículo 6.1.1.6. de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título VI. Específicamente la relacionada con la entrega de información oportuna, veraz y completa.

Al respecto, el numeral 6.1.1.6.2.5 del Artículo 6.1.1.6 mencionado, dispone que es deber de los asignatarios de recursos de identificación, facilitar toda información de manera veraz, completa y oportuna, que sea requerida y solicitada por esta Comisión, de manera que permita una planificación adecuada y una gestión eficiente de los mismos.

De acuerdo con la información que reposa en el expediente, el código corto fue "*solicitado a petición del cliente*" para identificarlo y afianzar la comunicación con sus usuarios, por lo que para esta Comisión no es comprensible que no se emitiera una respuesta puntual, al punto 3 y 4 del requerimiento realizado en su momento, sobre la autorización de terceros y relación o nombres de clientes de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** que remiten mensajes por el código en referencia.

Puntualmente, la CRC requirió: "3. Copia de la autorización otorgada por terceros para enviar mensajes de texto a su nombre a través del código corto 85942", y "4. Relación o nombre de los clientes de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** que remiten mensajes a través del código corto 85942."

Al respecto, en comunicación del 18 de agosto de 2023, la sociedad mencionada señaló "RTA. Una vez se conozca la respuesta de COLOMBIA MÓVIL S.A. ESP a nuestra comunicación y tengamos conocimiento el contenido, fechas y horas exactas de los mensajes cortos de texto (SMS) a los que hace referencia el PRST COLOMBIA MÓVIL, nos pronunciaremos de fondo"

No obstante, esta Comisión remitió - con el inicio de la actuación administrativa - a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** la información de los mensajes de texto objeto de discusión. Adicionalmente, esa información requerida por la asignataria no era indispensable para dar respuesta a los requerimientos realizados, pues como se ha mencionado, la asignación respecto de este código corto fue específica para identificar clientes, de manera que al margen de remitir o no los mensajes de texto reportados por el PRSTM, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** no sólo podía, sino que debía dar respuesta de fondo a las inquietudes planteadas.

De esta manera, para la CRC, la asignataria incumplió sus obligaciones y responsabilidades, al no remitir información completa que se había requerido. Ni dentro del término correspondiente, ni durante el desarrollo de la actuación administrativa esa sociedad no dio respuesta al requerimiento realizado por la Comisión. Lo anterior, ratifica la recuperación mencionada en el numeral 3.3. 1 de la presente resolución.

3.4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN Y SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El artículo 19 de la Ley 1581 de 2012 establece que le corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley.

Aunado lo anterior, el literal b, del artículo 21 de la misma Ley señala que la SIC, debe adelantar las investigaciones del caso, de oficio o a petición de parte y, como resultado de ellas, ordenar las medidas que sean necesarias para hacer efectivo el derecho de hábeas data.

Así las cosas, teniendo en cuenta que dentro del presente trámite administrativo se puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012, Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el 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.

Aunque a través del código corto que se recupera, se presentaron presuntos ataques de "*smishing*" contra algunos usuarios del servicio de telefonía móvil, la CRC no considera necesario remitir la presente resolución, así como el expediente administrativo correspondiente, a la Fiscalía General de la Nación, dado que a través de diferentes comunicaciones **COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P.** se evidencia que ya se inició la denuncia y actuaciones competencia de dicha entidad.

Sin embargo, esta Comisión recuerda que de acuerdo con el artículo 2.1.18.6, los PCA e Integradores Tecnológicos asignatarios de códigos cortos, deben hacer uso de herramientas tecnológicas para evitar fraudes a través del envío de mensajes SMS, y efectuar controles periódicos respecto de la efectividad de estos mecanismos.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** deberá cancelar el envío de mensajes de texto a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de ese recurso de identificación en su red y en la de otros operadores móviles.

Cualquier uso de los códigos cortos sin contar con la autorización correspondiente, es considerada una violación al régimen de comunicación que puede ser sancionada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –MinTIC-, razón por la cual esta resolución será comunicada a esa entidad, para lo de su competencia. Todo lo anterior, sin perjuicio del deber que le asiste a la sociedad mencionada de tomar las medidas a que haya lugar para evitar que situaciones como lo ocurrida se repitan.

En el mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **85942** para la provisión de contenidos y aplicaciones que había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, de conformidad con lo dispuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

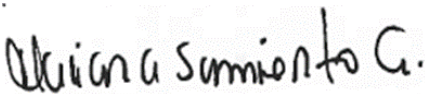
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 3. Comunicar la presente decisión al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

ARTÍCULO 4. Notificar por medios electrónicos la presente Resolución al representante legal de **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** o a quien haga sus veces, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndoles 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 04 días del mes de febrero de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor