

RESOLUCIÓN No. **7890** DE 2025

*“Por la cual se recupera el código corto **890000**, asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** para la provisión de contenidos y aplicaciones a través de SMS o USSD”*

**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 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 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

El pasado 24 de mayo, la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** recibió una comunicación radicada bajo el número 2025811285, en la cual un usuario de servicios de telecomunicaciones móviles informó un presunto uso indebido del código corto **890000**. El usuario informó que desde dicho código corto recibió varios mensajes presuntamente fraudulentos, los cuales habrían sido remitidos en nombre de la empresa de telefonía móvil de la que el quejoso es usuario.

A partir de lo anterior, la Comisión procedió a validar el acto administrativo mediante el cual se asignó el código corto **890000**, donde identificó que este fue asignado a la empresa **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante (**HABLAME**), mediante Resolución CRC 5127 de 2017.

Teniendo en cuenta la queja recibida, mediante el radicado número 2025515909 del 27 de mayo de 2025, la **CRC** le solicitó a **HABLAME** la siguiente información asociada al código corto **890000**:

- 1.Relación de clientes de HABLAME COLOMBIA que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto 890000.*
- 2.Información de los clientes del HABLAME COLOMBIA 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.Autorización expresa 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 las quejas, en caso de que exista.*
- 5.Copia de las reclamaciones realizadas por HABLAME COLOMBIA a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
- 6.Medidas adoptadas por HABLAME COLOMBIA una vez conoció las quejas que se anexan 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 890000.”

HABLAME dio respuesta al anterior requerimiento mediante los radicados 2025812441 de 6 de junio 2025 y 2025812636 de 9 de junio de 2025.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **HABLAME**, mediante el radicado de salida número 2025518100 de 13 de junio de 2025, la Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor de la **CRC**, en ejercicio de las funciones de Administrador de los Recursos de Identificación, inició una actuación administrativa para recuperar el código corto **890000**. Lo anterior debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016¹.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME** el 16 de junio de 2025 mediante correo electrónico. En dicha comunicación, y en garantía del derecho al debido proceso, la **CRC** le informó a la empresa que contaba con un término de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del citado correo, para formular observaciones, presentar o solicitar pruebas, informar el uso que le está dando al código corto 890000; remitir la autorización expresa y por escrito de AVIANCA, como tercero en cuyo nombre se envió el mensaje objeto de la queja.

Mediante el radicado de entrada número 2025815234 del 10 de julio de 2025, **HABLAME** se pronunció sobre el inicio de la mencionada actuación administrativa y allegó a la **CRC** la información que consideró pertinente.

2. PRONUNCIAMIENTO HABLAME

En su pronunciamiento allegado mediante radicado 2025815234 del 10 de julio de 2025, **HABLAME** manifestó que ha dado cumplimiento estricto a las condiciones regulatorias asociadas a la asignación del código corto 890000, en los términos establecidos en el Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones. Indicó que dicho recurso se encuentra debidamente clasificado ante la **CRC** bajo la modalidad de uso “Gratis para el Usuario”, lo cual —a juicio del asignatario— refleja su cumplimiento con las obligaciones asociadas al servicio y con los criterios de uso eficiente definidos en la normativa vigente.

Respecto del mensaje objeto de queja, **HABLAME** explicó que su envío fue realizado por una usuaria final autenticada en su plataforma eCare, una solución tecnológica que permite la autogestión de comunicaciones por parte de usuarios que previamente han validado sus líneas móviles. En ese sentido, la empresa sostuvo que el mensaje no fue generado por un cliente corporativo, ni por un tercero actuando en nombre de **HABLAME**, y que no existió participación directa de la compañía en la redacción o despacho del contenido, descartando así su intervención en el hecho que dio origen a la actuación administrativa.

En desarrollo de su argumento técnico, la empresa señaló que la plataforma eCare funciona bajo mecanismos de autenticación, trazabilidad y seguridad definidos internamente, los cuales facultan a usuarios finales para operar de manera autónoma sin interacción con personal de la empresa. De esta forma, aduce que el mensaje fue emitido bajo exclusiva responsabilidad de la usuaria autenticada, sin que mediara relación contractual ni autorización por parte de la marca AVIANCA para el uso de su nombre o contenido.

Adicionalmente, **HABLAME** afirmó que no ha existido intención de suplantar a terceros, ni se configura en su actuación un uso indebido del código corto, razón por la cual solicitó expresamente que no se aplique 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, por cuanto —a su juicio— no se encuentra acreditado un uso fraudulento ni autorizado por parte de la empresa.

¹Resolución CRC 5050 de 2016. Título VI, Artículo 6.4.3.2. “Causales de recuperación de la numeración de códigos cortos para SMS y USSD. El Administrador de los Recursos de Identificación podrá recuperar total o parcialmente la numeración de códigos cortos para SMS y USSD (...) cuando el asignatario incumpla con alguno de los criterios de uso eficiente establecidos en el ARTÍCULO 6.4.3.1. de la SECCIÓN 3 del CAPÍTULO 4 del TÍTULO VI, o incurra en alguna de las siguientes causales de recuperación: (...) 6.4.3.2.8. Cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o contenido (...)”.

Como medida para esclarecer los hechos desde una perspectiva técnica, la empresa solicitó la práctica de una prueba pericial que permita: verificar la autenticidad, estructura técnica y trazabilidad del mensaje objeto de queja; ii) determinar si el identificador del remitente "Å V I Å N C Å" con espacios y caracteres especiales" corresponde a una entidad habilitada o validada técnicamente y iii) establecer si existe correlación técnica entre el mensaje y el tráfico originado desde el código corto 890000.

Finalmente, **HABLAME** resaltó que, tras el requerimiento formulado por la **CRC**, ha adoptado medidas internas de revisión y fortalecimiento de sus controles de seguridad, adelantando verificaciones técnicas sobre el uso del recurso, sin encontrar evidencia que indique incumplimiento de las condiciones de uso eficiente del código corto asignado.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009², modificado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, la **CRC** tiene la función de regular y administrar los recursos de identificación utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones, y administrar el uso de los recursos de numeración, identificación de redes de telecomunicaciones y otros recursos escasos, diferentes al espectro radioeléctrico y al nombre de dominio de internet bajo el código del país correspondiente a Colombia -.co-.

Asimismo, el Decreto 1078 de 2015, establece que **(i)** para preservar y garantizar el uso adecuado de los recursos técnicos, la **CRC** debe administrar los planes básicos de acuerdo con lo establecido en la Ley y siguiendo los principios de neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia³; **(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 este⁴; **(iii)** los números, bloques de numeración, códigos, prefijos, entre otros, son recursos públicos y pertenecen al Estado, el cual tiene la potestad de asignarlos a los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones y por lo tanto también podrá recuperarlos cuando se den las condiciones que determine la **CRC**, pues la asignación de dichos recursos no otorga ningún derecho de propiedad sobre ellos⁵.

En cumplimiento de lo anterior, por medio del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 la **CRC** definió quienes pueden ser los sujetos asignatarios de los recursos de identificación (incluidos los códigos cortos), los procedimientos para su gestión y atribución, la recopilación y actualización de los datos relativos a este recurso numérico, entre otros aspectos.

Adicionalmente y en lo relacionado con la recuperación de los códigos cortos, la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que **(i)** previa actuación administrativa, la **CRC** puede recuperar los recursos de identificación que han sido asignados (entre estos los códigos

² 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".

³ 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."

⁴ 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".

⁵ 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".

cortos) cuando se haya configurado alguna de las causales de recuperación establecidas en el artículo 6.4.3.2 de la mencionada resolución o cuando el código corto sea utilizado de forma ineficiente⁶ 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 Agentes⁷. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024⁸, el referido grupo interno de trabajo hoy se denomina Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor.

Así las cosas, el Coordinador del Grupo Interno de Trabajo de Relaciones con Grupos de Valor, es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que haya lugar cuando advierta la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación, o el posible incumplimiento de las obligaciones generales y criterios de uso eficiente por parte de los asignatarios de recursos de identificación, y así poder determinar si hay o no lugar a su recuperación.

3.2. EL MARCO NORMATIVO DE LOS CÓDIGOS CORTOS

Tal como se mencionó en el acápite anterior, la **CRC**, en cumplimiento de las funciones descritas en la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y en los términos previstos en el Decreto 25 de 2002, compilado en el Decreto 1078 de 2015, el marco regulatorio de los recursos de identificación, así como los procedimientos para su gestión y atribución de forma transparente y no discriminatoria.

Este marco regulatorio fue establecido en las Resoluciones CRC 3501 de 2011, 5968 de 2020 y 6522 de 2022, compiladas en el título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, donde se fijaron las condiciones de acceso a las redes de telecomunicaciones por parte de Proveedores de Contenidos y Aplicaciones –PCA- a través de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes USSD⁹ 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 o incumplió alguna de las obligaciones y criterios de uso eficiente consagrados en los artículos 6.1.1.6.2. y 6.4.3.1. de la misma resolución.

⁶ 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 6.1.8.1. 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

⁷ 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".

⁸ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

⁹ 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.

En conclusión y como se ha indicado previamente, es claro que en la regulación está establecido que la asignación de los recursos de identificación, incluidos los códigos cortos, no otorga derecho de propiedad sobre los mismos, es decir, dicha asignación únicamente confiere el derecho al uso, en la medida en que estos recursos son de propiedad pública y, de acuerdo con su naturaleza, están categorizados como escasos.

3.3. ANÁLISIS DE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN OBJETO DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Como se mencionó anteriormente, la presente actuación administrativa fue iniciada con el fin de determinar si es procedente la recuperación del código corto **890000**, asignado a **HABLAME**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió una queja en la que se denunció el presunto uso indebido de dicho recurso. Según lo indicado por el usuario que presentó la queja, donde recibió un mensaje de texto en el que se ofrecían promociones presuntamente asociadas a la marca AVIANCA, sin que se evidenciara autorización de dicha empresa para el envío de mensajes en su nombre, lo cual podría configurar un uso no autorizado de la numeración asignada.

En este sentido, y conforme a la regulación vigente, el uso del código corto debe ajustarse a los fines establecidos en su solicitud de asignación, así como a la justificación y demás información presentada en dicho trámite. Así mismo, los asignatarios de recursos de identificación están obligados a cumplir con las diferentes disposiciones aplicables, so pena de que la **CRC** proceda con la recuperación del recurso asignado. En consecuencia, a continuación, se analizará si, en el caso concreto, se configura la causal de recuperación señalada al inicio de esta actuación administrativa.

Así las cosas y de acuerdo con lo establecido en el radicado número 2025518100 del 13 de junio de 2025, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar respecto del código corto **890000**, se ha configurado la causal de recuperación de códigos cortos, establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016.

3.3.1 SOBRE LA SOLICITUD DE PRUEBA PERICIAL PRESENTADA POR HABLAME

En su pronunciamiento allegado mediante el radicado 2025815234 del 10 de julio de 2025, HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P. solicitó la práctica de una prueba pericial informática, con el propósito de i) verificar la autenticidad, estructura técnica y trazabilidad del mensaje objeto de queja; ii) determinar si el identificador del remitente "Å V I Å N C Å" con espacios y caracteres especiales" corresponde a una entidad habilitada o validada técnicamente y iii) establecer si existe correlación técnica entre el mensaje y el tráfico originado desde el código corto 890000.

Al respecto, conforme a los principios de eficacia, economía y debido proceso previstos en el artículo 3 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y en aplicación supletiva del artículo 176 del Código General del Proceso, esta Comisión debe valorar la procedencia de las pruebas con base en su pertinencia, conducencia y utilidad.

En el presente caso, se advierte que la prueba pericial solicitada no resulta necesaria ni útil para los objetivos planteados por **HABLAME**, ya que, precisamente a raíz de la queja recibida el 24 de mayo de 2025, radicada bajo el número 2025811285, la **CRC** mediante el radicado número 2025515909 del 27 de mayo de 2025, le solicitó a **HABLAME** la siguiente información:

- "1.Relación de clientes de HABLAME COLOMBIA que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto 890000.*
- 2.Información de los clientes del HABLAME COLOMBIA 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.Autorización expresa 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 las quejas, en caso de que exista.*
5. *Copia de las reclamaciones realizadas por HABLAME COLOMBIA a su cliente o clientes, como remitente de los mensajes de texto que dio lugar a las quejas que se adjuntan a esta comunicación.*
6. *Medidas adoptadas por HABLAME COLOMBIA una vez conoció las quejas que se anexan 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 890000."*

HABLAME, en el marco de su obligación general como asignatario, consistente en facilitar información de manera veraz, completa y oportuna que sea solicitada por el Administrador de los Recursos de Identificación, dio respuesta al anterior requerimiento mediante los radicados 2025812441 de 6 de junio 2025 y 2025812636 de 9 de junio de 2025. En este último radicado la sociedad asignataria manifestó lo siguiente:

2. *"Información de los clientes del HABLAME COLOMBIA 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."*

Respuesta:

El mensaje referido fue generado por un usuario autenticado en la plataforma eCare, que se registró con los siguientes datos:

- Correo electrónico: kkarinabello@gmail.com
- Número celular: 3118324140
- Dirección IP de registro: 191.95.51.59

Este usuario accedió de forma legítima a la plataforma eCare, cumpliendo con los requisitos de autenticación establecidos mediante la verificación de correo electrónico, ingreso de datos personales y aceptación expresa de los Términos y Condiciones del servicio. Posteriormente, realizó una recarga económica a través de los medios de pago habilitados en la plataforma (tarjeta de crédito, PSE, Efecty, entre otros), lo cual habilita el uso de funcionalidades para el envío de mensajes.

Cabe resaltar que, como parte del flujo normal de uso de la plataforma, el sistema también solicitó la aceptación explícita de las responsabilidades del usuario frente al contenido, incluyendo la declaración de contar con autorización previa del destinatario y de no enviar mensajes con fines delictivos, comerciales no autorizados o engañosos.

Como se advierte, para la misma sociedad asignataria es claro que el mensaje objeto de la queja que originó esta actuación de recuperación fue enviado por un usuario que accedió legítimamente a su plataforma eCare, luego no se comprende la razón por la cual solicita una prueba pericial para "*verificar la autenticidad, estructura técnica y trazabilidad del mensaje objeto de queja*" y "*establecer si existe correlación técnica entre el mensaje y el tráfico originado desde el código corto 890000*", cuando son situaciones reconocidas por **HABLAME** y acreditadas en el expediente administrativo, careciendo de necesidad y utilidad el decreto y la práctica de una prueba sobre estos aspectos.

Ahora bien, si lo pretendido es acreditar que un tercero utilizó la plataforma eCare para enviar mensajes en nombre de AVIANCA, sin intervención directa o conocimiento del asignatario del código corto, además, de innecesaria esta prueba, también es impertinente, por cuanto no se orienta a esclarecer un hecho relevante para la configuración de la causal invocada, esto es, el envío de mensajes a través del código corto **890000** en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito, conforme al numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en nombre de terceros sin autorización expresa y por escrito, conforme al numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Es preciso señalar que en su pronunciamiento **HABLAME** detalla aspectos técnicos sobre el funcionamiento de la plataforma eCare y los mecanismos de autenticación implementados; sin embargo, tales argumentos no eliminan ni trasladan la obligación regulatoria que recae sobre el asignatario del recurso. De conformidad con la regulación vigente aplicable al uso de los recursos de identificación, en particular el artículo 6.1.1.6.2 de la Resolución CRC 5050

de 2016, el asignatario es el responsable directo por el uso adecuado del código corto, incluyendo la adopción de medidas de control que prevengan su utilización indebida, especialmente frente al envío de mensajes en nombre de terceros sin la debida autorización expresa y por escrito.

En este sentido, la existencia de mecanismos de autogestión, funcionalidades automatizadas o plataformas que permitan el acceso de terceros, no desvirtúan la obligación legal del asignatario de ejercer un control efectivo sobre el uso del recurso ni lo eximen del cumplimiento de las disposiciones regulatorias aplicables.

Tampoco se considera conducente, en la medida en que el medio probatorio propuesto (peritaje técnico sobre la plataforma eCare) no es idóneo para acreditar o desvirtuar el hecho objeto de análisis jurídico, que se configura de manera objetiva y sin necesidad de demostrar dolo o conocimiento previo del asignatario.

En consecuencia, esta Comisión concluye que rechaza el decreto y practica de la prueba pericial solicitada por **HABLAME**. Es preciso advertir, que de acuerdo con lo establecido en el artículo 40 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo contra el acto que decide la solicitud de pruebas no proceden recursos.

3.3.2 SOBRE LA CAUSAL DE RECUPERACIÓN ESTABLECIDA EN EL NUMERAL 6.4.3.2.8 DEL ARTÍCULO 6.4.3.2. DE LA RESOLUCIÓN CRC 5050 DE 2016

El numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016 establece que la Comisión podrá recuperar códigos cortos asignados *"cuando a través de esta numeración se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido"*.

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de una queja radicada ante la **CRC**, en la que un usuario manifestó haber recibido un mensaje de texto desde el código corto **890000**, en el cual se ofrecían supuestas promociones asociadas a la marca AVIANCA.

De acuerdo con la información recaudada durante la actuación y, en particular, con la respuesta allegada por **HABLAME** mediante radicado 2025815234 del 10 de julio de 2025, el mensaje fue remitido por una usuaria final autenticada en la plataforma eCare, quien habría enviado el contenido de manera autónoma, sin que mediara relación contractual con AVIANCA ni autorización expresa de dicha empresa para el uso de su nombre o marca.

En su pronunciamiento, **HABLAME** señaló que el código corto **890000** se encuentra debidamente clasificado ante la **CRC** como de uso "gratuito para el usuario", y afirmó que cumple con los lineamientos regulatorios aplicables, sin haber modificado el propósito inicial de la asignación.

Asimismo, manifestó que el mensaje en cuestión fue enviado por una usuaria final haciendo uso de una funcionalidad auto gestionable de la plataforma eCare, sin intervención directa de la compañía, e indicó que dicho mensaje no fue remitido por un cliente corporativo. Con base en lo anterior, solicitó no aplicar la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, al no configurarse, a su juicio, un uso indebido atribuible a la empresa.

Adicionalmente, **HABLAME** solicitó la práctica de una prueba pericial con el fin de demostrar que, desde una perspectiva técnica, no existía un vínculo directo entre la empresa y el envío del mensaje objeto de queja. Sin embargo, como se expuso en el apartado correspondiente de esta resolución, la **CRC** consideró que dicha prueba no resulta pertinente, necesaria ni útil, en tanto que la responsabilidad por el uso del recurso asignado recae sobre el asignatario, independientemente de que el envío haya sido realizado por un tercero a través de una herramienta desarrollada, operada o habilitada por este.

En efecto, el marco normativo vigente impone a los asignatarios del recurso la obligación de asegurar que el mismo no sea utilizado para remitir mensajes en nombre de terceros sin la debida autorización, lo cual incluye la adopción de mecanismos de control sobre plataformas

auto gestionables, a fin de prevenir usos indebidos del recurso. Esta responsabilidad no se restringe únicamente a los contratos celebrados con clientes corporativos, sino que se extiende al ecosistema de usuarios que puedan acceder a funcionalidades habilitadas por el asignatario.

En el expediente no obra prueba alguna de que AVIANCA haya otorgado autorización expresa y por escrito para que se usara su nombre o marca en el mensaje enviado desde el código corto **890000**.

Ahora bien, frente a la posible discusión sobre si el mensaje enviado desde el código corto **890000** hace efectivamente alusión a la empresa AVIANCA, a pesar de que el término utilizado no coincida de forma idéntica con la denominación comercial registrada, esta Comisión considera que sí se configura una referencia clara e inequívoca a dicha marca. Ello, en atención a que la expresión utilizada en el mensaje reproduce de manera sustancial el nombre con el que es reconocida públicamente la aerolínea, generando una asociación directa por parte del destinatario respecto de dicha empresa. De conformidad con criterios de identificación fonética, visual y conceptual, así como con la jurisprudencia sobre el uso de signos distintivos y marcas, se ha reconocido que no es necesario que la reproducción sea literal para que se configure la evocación de una marca, bastando con que exista una semejanza suficiente para inducir a error o generar asociación indebida con el titular legítimo del signo. Por tanto, en el presente caso, se considera que el contenido del mensaje sí constituye una remisión en nombre de un tercero identificado como AVIANCA, en los términos del numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, como se observa en el mensaje objeto de la queja, el cual se trae a colación:



En consecuencia, esta Comisión encuentra que existe evidencia suficiente para concluir que se utilizó el código corto **890000** para remitir un mensaje en nombre de un tercero — AVIANCA— sin contar con su autorización expresa y por escrito, lo que configura la hipótesis prevista en el numeral 6.4.3.2.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016.

Por tanto, con fundamento en lo expuesto, y teniendo en cuenta la responsabilidad del asignatario frente al uso de los recursos de identificación, se concluye que, en el caso bajo análisis, se 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.

Debe reiterarse que dicha causal se configura de manera objetiva, sin que sea necesario acreditar dolo, culpa o conocimiento previo del asignatario sobre el contenido o el emisor del mensaje. El uso de la numeración para remitir comunicaciones en nombre de un tercero sin autorización expresa y por escrito —como ocurrió en el presente caso— es suficiente para activar el mecanismo de recuperación del recurso, independientemente de que haya existido participación directa o indirecta del asignatario en la redacción o envío del mensaje.

En ese sentido, el hecho de que el mensaje haya sido emitido a través de una plataforma tecnológica desarrollada, habilitada o gestionada por el asignatario, como lo es eCare, impone una carga adicional de diligencia y control sobre el uso del recurso. La delegación de funciones operativas a usuarios finales o sistemas automatizados no excluye ni mitiga la obligación legal del asignatario de prevenir remisiones no autorizadas en nombre de terceros, más aún cuando la propia empresa ha reconocido la existencia de funcionalidades auto gestionables en su plataforma.

3.4. DEL TRASLADO A OTRAS ENTIDADES: SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES Y FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO**, (en adelante, **SIC**), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, es la encargada de ejercer la función de vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la ley. 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 un usuario de servicios de telecomunicaciones puso en evidencia el presunto manejo de información protegida por fuera de las reglas contenidas en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data, esta Comisión en cumplimiento de lo ordenado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), remitirá la presente resolución, 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.

Así mismo, y dado que a través del código corto que se recupera, es posible que se hayan cometido presuntos ataques de *smishing* y *phishing*, la **CRC** también remitirá la presente Resolución junto a su expediente administrativo a la Fiscalía General de la Nación, para lo de su competencia.

En este contexto, debe resaltarse que, ejecutoriada esta decisión, **HABLAME, deberá cancelar el tráfico de mensajes de texto (SMS) a través del código corto recuperado y, por tanto, gestionar la desactivación de este recurso de identificación en su red y las redes correspondientes de los operadores móviles, según corresponda.**

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** (en adelante, **MINTIC**), por medio de la Dirección de Vigilancia, Inspección y Control, de conformidad con lo establecido en la Ley 1341 de 2009. En igual sentido, se advierte que el mensaje que originó esta actuación administrativa no contiene el nombre, la marca o la razón social del PCA responsable de la provisión de contenidos y aplicaciones, conforme lo exige el artículo 2.1.19.9. de la Resolución CRC 5050 de 2016.

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 artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, una vez ejecutoriada esta decisión, se procederá a cambiar el estado del recurso de identificación objeto de recuperación, de "Asignado" a "Reservado" en el Sistema de Información y Gestión de Recursos de Identificación (SIGRI), por un periodo de un (1) mes, contado a partir de la ejecutoria del presente acto administrativo, con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación. Así mismo, una vez ejecutoriada la presente resolución, se comunicará a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones (PRST) para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar el código corto **890000** 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.

PARÁGRAFO. Modificar el estado del código corto **890000** 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, a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para lo de su competencia.

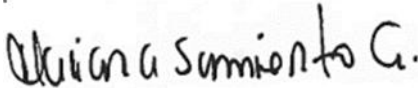
ARTÍCULO 3. Comunicar, una vez ejecutoriada la presente resolución, a los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación del recurso objeto de recuperación en su red.

ARTÍCULO 4. Rechazar el decreto y practica de la prueba pericial solicitada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 5. Notificar personalmente 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, advirtiéndole que contra de lo decidido en los artículos 1, 2 y 3 de la misma procede el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación. Así mismo, se advierte que, frente a la decisión de rechazar el decreto y practica de la prueba pericial solicitada por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, contenida en el artículo 4 de esta resolución, no procede recurso alguno.

Dada en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de agosto de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025815234
Trámite ID: 3382
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas