

RESOLUCIÓN No. **7968** DE 2025

*"Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en contra de la Resolución CRC 7890 de 2025"*

**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, y en especial las que le confiere los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024 y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante la Resolución CRC 7890 del 19 de agosto de 2025, la Comisión de Regulación de Comunicaciones, (en adelante, **CRC**) resolvió recuperar el código corto **890000**, el cual había sido asignado a **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**¹, (en adelante, **HABLAME**), por haberse configurado la causal de recuperación del numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual establece que se procederá con la recuperación del 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"*.

La Resolución CRC 7890 de 2025 fue notificada personalmente a **HABLAME** el 19 de agosto de 2025. Dentro del término establecido², **HABLAME** presentó recurso de reposición en contra de esta, el cual fue radicado internamente bajo el número 2025820962 del 2 de septiembre de 2025. Teniendo en cuenta que el recurso de reposición interpuesto por **HABLAME** 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 **HABLAME** 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 revoque³. 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."*

¹ Resolución CRC 5127 de 2017.

² El término para presentar el recurso de reposición vencía el 3 de septiembre de 2025.

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."*

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 **HABLAME** y las consideraciones de la **CRC** sobre cada uno de estos.

HABLAME solicitó que fueran revocados los artículos 1 y 3 de la Resolución CRC 7890 de 2025 y que, en su lugar, **(i)** se mantuviera activo el código corto **890000** durante el periodo de transición obligatoria de un año, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 y **(ii)** se le permita mantener operativo el código corto **890000** para asegurar la prestación continua del servicio y proteger los derechos de los usuarios. Todo lo anterior, fundamentado así:

HABLAME argumentó que la CRC desconoció lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el cual se establece de manera imperativa que, en los eventos en que pueda haber usuarios afectados por la recuperación de un recurso de identificación, la CRC debe otorgarle al asignatario del mismo, un plazo de transición no inferior a seis (6) meses ni superior a un (1) año. Señaló que, *"pese a la naturaleza crítica de los mensajes cursados a través del código corto 890000"*, la decisión impugnada ordenó la desactivación inmediata del código corto y dispuso su paso al estado de "reservado" únicamente por un mes, omitiendo la aplicación de la medida de transición regulatoria.

Así mismo, indicó que el código corto **890000** cumple con una función de interés público pues por medio del mismo se les permite a los ciudadanos acceder a servicios de salud, garantizar su movilidad, proteger sus datos mediante claves de verificación, asegurar el funcionamiento de sistemas de alarma, y cumplir con obligaciones económicas básicas. En ese sentido, resaltó que la CRC en su calidad de autoridad reguladora y garante de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, no puede ignorar que la recuperación inmediata de un código corto de "uso social tan sensible" genera un impacto desproporcionado a los ciudadanos y una violación al derecho a la salud, la movilidad y la información.

En línea con lo anterior, y con el propósito de sustentar la magnitud de la afectación que supuestamente generaría la desactivación inmediata del código corto 890000, **HABLAME** allegó diversos ejemplos de mensajes cursados a través de dicho recurso, los cuales, según indicó, evidencian que los mensajes enviados mediante el código corto 890000 no corresponden a comunicaciones de carácter promocional o publicitario, sino que contienen información de carácter crítico asociada a servicios de salud, seguridad digital, movilidad, alertas ciudadanas y recordatorios de pagos. A continuación, se destacan algunos de los mensajes aportados por la empresa en su escrito de reposición:

Imagen No. 2

- *Salud: "Emssanar informa autorización 2024002847994 aprobada", "Cita programada en Clínica del Country para el 26 de mayo".*
- *Movilidad y transporte: "El conductor ANDRÉS FELIPE ROJAS PARRA te recoge en el taxi de placa FVK325 Clave 38".*
- *Seguridad digital: "411785 es tu código de verificación de Reval Digital", "Tu código para ingresar a FIOTTI es 761356", "Tu código de verificación de equipo Bemovil es 300001".*
- *Seguridad ciudadana: "Alarma 4673 en la Diag 53D No. 21-33 no ha reportado activación del sistema".*
- *Transacciones financieras: "WINRED – Energía EPM ABO:14504986523 VLR:28000.0", "Recordamos que tiene una deuda pendiente de COL \$63.000, su fecha de corte es 09/05/2025".*

Fuente: Expediente⁴

⁴ Rad. 2025820962

Consideraciones de la CRC

El recurrente hace alusión al párrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 el cual dispone:

ARTÍCULO 6.1.1.8. RECUPERACIÓN DE LOS RECURSOS DE IDENTIFICACIÓN. Cuando el Administrador de los Recursos de Identificación, mediante los mecanismos de verificación de uso diseñados para tal fin, detecte la presunta configuración de alguna de las causales de recuperación establecidas o el presunto uso ineficiente de algún recurso de identificación asignado, adelantará el procedimiento de recuperación establecido en este artículo, teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) para las actuaciones administrativas.

(...)

PARÁGRAFO 1o. En el evento de que pueda haber usuarios afectados por la recuperación de algún recurso de identificación, el Administrador de los Recursos de Identificación otorgará un plazo para la transición, que no podrá ser menor a seis (6) meses ni superior a un (1) año, para adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a dichos usuarios. Pasado este plazo, los recursos recuperados podrán ser puestos en estado "reservado" por el periodo que considere adecuado el Administrador de los Recursos de Identificación antes de pasar a estado "disponible", con el objeto de minimizar posibles riesgos a la hora de una nueva implementación".

Conforme a lo dispuesto en la norma, la aplicación del periodo de transición contemplado en el párrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución CRC 5050 de 2016 procede únicamente cuando se constate que la recuperación del recurso podría generar afectaciones a usuarios.

No obstante, en el presente caso, a pesar de que **HABLAME** manifestó que con la recuperación del código corto **890000**, sus usuarios no podrían acceder a la prestación de algunos servicios y que inclusive sus derechos a la información, movilidad y a la salud se verían lesionados, no demostró ni aportó elementos que permitieran establecer que la recuperación del mencionado código corto generara afectaciones directas a los usuarios, impidiera la continuidad en la prestación de servicios o les limitara el ejercicio de sus derechos.

Ahora bien, frente al contenido de los mensajes aportados por **HABLAME**, y ⁵una vez efectuado su análisis, esta Comisión evidencia que, contrario a lo manifestado por **HABLAME**, el acceso a servicios y el ejercicio de derechos no se verían afectados por la recuperación del código corto **890000**, por cuanto el acceso a aquellos no depende de la recepción de un mensaje de texto. Además, las entidades cuentan con otros canales y medios de comunicación que permiten realizar gestiones de notificación, autenticación o información a los usuarios, sin depender del referido código.

En ese sentido, el impacto alegado por el asignatario carece de sustento probatorio, pues no demuestra que la recuperación del código **890000** imposibilite la comunicación con los usuarios, afecte la continuidad del servicio o limite el ejercicio de algún derecho. Por el contrario, la existencia de diversos medios de contacto garantiza la continuidad operacional y la atención a los usuarios, preservando los principios de eficiencia, seguridad y confiabilidad en las comunicaciones.

Asimismo, debe recordarse que la asignación de un recurso de identificación no constituye un derecho adquirido ni exclusivo, sino una autorización condicionada al cumplimiento de las obligaciones regulatorias establecidas por la **CRC**. En consecuencia, la recuperación del código corto, derivada del uso indebido comprobado, se ajusta a los principios de proporcionalidad y razonabilidad previstos en la regulación, sin que de ello se derive la vulneración de derechos de los usuarios o de las entidades involucradas.

Ahora bien, para esta Comisión resulta necesario hacer alusión a la definición de código corto, contenida en la Resolución CRC 5050 de 2016, la cual es la siguiente:

"Tipo de numeración asignada por la CRC para la prestación de servicios de contenidos y aplicaciones basados en el envío o recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y

mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD). La naturaleza de esta numeración está circunscrita al posicionamiento e identificación de un tipo de servicio de contenidos y aplicaciones para los usuarios, a través de un código numérico que informe claramente el tipo de servicio, el contenido, la modalidad de compra y los costos asociados, y no para la creación de un canal de comunicación dedicado de SMS entre los usuarios finales del servicio de telefonía móvil y sus clientes”.

De acuerdo con la anterior definición, es importante resaltar que los códigos cortos no son canales exclusivos ni indispensables de comunicación entre los usuarios finales y las entidades o empresas que hacen uso de ellos. Su finalidad se limita a servir como un recurso técnico de identificación para el envío de contenidos y aplicaciones específicas, bajo los parámetros definidos por la **CRC**, y no como un medio permanente o esencial para la prestación de servicios o la atención a los usuarios.

En este sentido, conforme a lo dispuesto en el artículo 6.1.1.6.2.11 de la Resolución CRC 5050 de 2016, los asignatarios de recursos de identificación deben usar las herramientas y mecanismos que resulten necesarios para garantizar que dichos recursos se utilicen conforme fueron asignados. Esto implica que el responsable del código corto debe adoptar medidas de control, monitoreo y verificación sobre el uso del recurso, evitando que terceros lo empleen con fines distintos a los autorizados o que puedan inducir a error a los usuarios. Teniendo en cuenta todo lo anterior, no es posible sostener que con la recuperación del código corto **890000** realizada mediante la Resolución CRC 7890 de 2025, pueda haber usuarios afectados.

Ahora bien, esta Comisión también precisa que la causal que motivó la recuperación del código corto **890000** se encuentra expresamente prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. Esta causal establece que procede la recuperación del recurso “cuando a través de este se envíen mensajes en nombre de terceros que no hayan autorizado expresamente y por escrito su envío o su contenido”.

En el presente caso, se comprobó que desde el código corto **890000** se enviaron mensajes de texto en nombre de **AVIANCA** sin que esta sociedad, hubiera otorgado la respectiva autorización expresa y por escrito a **HABLAME** para hacerlo, lo cual configura objetivamente la causal de recuperación de códigos cortos mencionada anteriormente. Esta circunstancia hace procedente la recuperación inmediata del recurso, con independencia del tipo de mensajes cursados o del propósito que persigan los mismos.

Si bien **HABLAME** sostiene que a través del código corto se envían mensajes de texto asociados a servicios de salud, movilidad, autenticación de datos, seguridad y pagos, tales referencias no desvirtúan el incumplimiento de la obligación de contar con la autorización previa y expresa en este caso de **AVIANCA**, ni generan excepción a la aplicación de la causal. Al respecto, la regulación no contempla un trato diferenciado en función del contenido del mensaje o del sector involucrado, sino en la observancia del principio de legalidad en el uso de los recursos de identificación.

Ahora bien, respecto a la alegada afectación de derechos fundamentales, esta Comisión advierte que de la lista de posibles derechos afectados mencionada por **HABLAME** el único derecho fundamental es el de la salud, sin embargo y teniendo en cuenta la información contenida en el expediente y que **HABLAME** no allegó pruebas tendientes a demostrar la supuesta vulneración al derecho a la salud, esta Comisión considera que para el caso concreto, el ejercicio del derecho fundamental a la salud, no depende de los mensajes de texto que cursan por el código corto **890000**.

Además, la sola referencia a autorizaciones médicas, códigos de verificación o recordatorios de pagos no constituye prueba de una relación directa con situaciones vitales, urgentes o inaplazables que comprometan el núcleo esencial de dichos derechos, máxime cuando la obligación regulatoria incumplida se refiere exclusivamente a la autorización expresa y por escrito del tercero en cuyo nombre se cursan los mensajes. Por tanto, los ejemplos citados carecen de idoneidad para desvirtuar la configuración de la causal objetiva prevista en la regulación. Sumado a lo anterior, y como se indicó previamente, **HABLAME** no aportó elementos que acrediten que la recuperación del código corto **890000** haya interrumpido o imposibilitado el acceso al derecho a la salud de los usuarios del código corto.

En ese sentido, el impacto alegado por la empresa no reviste la magnitud suficiente para afectar derechos fundamentales ni para justificar la aplicación automática del periodo de transición previsto en el párrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la Resolución 5050 de 2016. Dicha disposición

solo resulta procedente cuando la afectación a los usuarios se encuentra debidamente acreditada y no exista un uso indebido del recurso, situación que no ocurre en el caso analizado.

Por el contrario, el carácter sensible de ciertos mensajes refuerza la necesidad de que el recurso sea administrado bajo condiciones estrictas de legalidad y seguridad, con el fin de evitar posibles riesgos de fraude, suplantación o confusión entre los usuarios.

En consecuencia, la decisión adoptada en la Resolución CRC 7890 de 2025 se mantiene ajustada a derecho, por cuanto la causal de recuperación fue demostrada y la medida resulta necesaria, proporcional y coherente con el deber de la CRC de preservar el uso correcto de los códigos cortos.

Por último, esta Comisión no accederá a otorgar un periodo de transición, toda vez que, conforme a lo previsto en la regulación, los códigos cortos no constituyen canales exclusivos o indispensables para la comunicación entre las entidades y los usuarios, ni su recuperación conlleva, por sí misma, una afectación directa a la continuidad o calidad en la prestación de los servicios que puedan estar asociados a ellos.

Adicionalmente, en el presente caso no se evidenció la existencia de afectaciones concretas o verificables a los usuarios derivadas de la recuperación del código corto **890000**, ni se demostró que dicha medida limite la capacidad de comunicación de las entidades involucradas o interrumpa la prestación de los servicios informados por **HABLAME**.

Por el contrario, lo que sí se encuentra plenamente demostrado en el expediente es que, a través del código corto **890000**, se enviaron mensajes en nombre de terceros sin contar con la autorización expresa y por escrito exigida por la regulación, configurándose así la causal de recuperación prevista en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2 de la Resolución CRC 5050 de 2016. En consecuencia, no se configura el supuesto previsto en el parágrafo 1 del artículo 6.1.1.8 de la misma resolución, razón por la cual no resulta procedente el otorgamiento del periodo de transición solicitado.

En virtud de lo expuesto,

RESUELVE

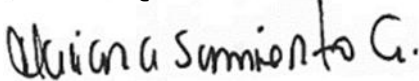
ARTÍCULO 1. Admitir el recurso de reposición presentado por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.** en contra de la Resolución CRC 7890 de 2025.

ARTÍCULO 2. Negar las peticiones formuladas por **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P** y, en consecuencia, confirmar integralmente la Resolución CRC 7890 de 2025, por las razones expuestas en la parte motiva del presente acto administrativo.

ARTÍCULO 3. 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 la misma no procede ningún recurso.

Dada en Bogotá D.C., a los 10 días del mes de octubre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO

Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Trámite ID:3382

Elaborado por: José Felipe Zequeda

Revisado por: María José Montejo Pino