

RESOLUCIÓN No. **7994** DE 2025

*“Por la cual se recuperan los códigos cortos **897900** y **890133**, asignados 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

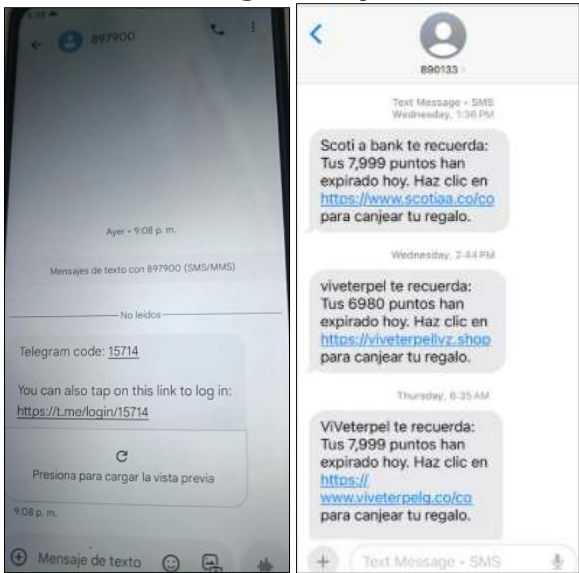
En ejercicio de sus facultades legales conferidas por la Ley, en especial las previstas en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019, el artículo 2.2.12.1.1.1 del Decreto 1078 de 2015, el artículo 6.1.1.9 de la Resolución CRC 5050 de 2016, el artículo 7 de la Resolución CRC 686 de 2024, y

CONSIDERANDO

1. ANTECEDENTES

Mediante comunicaciones radicadas ante la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) bajo los números 2025815938 del 16 de julio de 2025 y 2025817763 del 4 de agosto de 2025, usuarios de los servicios de telecomunicaciones móviles informaron un presunto uso indebido de los códigos cortos **897900** y **890133**. La primera contenía un código OTP con enlace a la aplicación TELEGRAM, y la segunda correspondía a mensajes enviados a nombre del banco SCOTIANBANK y de TERPEL. Para sustentar sus reportes, ambos usuarios aportaron las siguientes pruebas:

Imágenes 1 y 2



Fuente: Expediente¹

A partir de lo anterior, la Comisión procedió a validar el acto administrativo mediante el cual fueron asignados los códigos cortos **897900** y **890133**, donde identificó que estos fueron asignados a la empresa **HABLAME COLOMBIA S.A. E.S.P.**, en adelante **HABLAME COLOMBIA**, mediante las Resoluciones CRC 5019 de 2016 y CRC 5127 de 2017, respectivamente, ambos bajo la modalidad de servicio “Gratuito para el Usuario”.²

Teniendo en cuenta las quejas recibidas, mediante comunicaciones con radicados 2025522380 del

¹ Radicados 2025815938 del 16 de julio de 2025 y 2025817763 del 4 de agosto de 2025
² Solicitud de Asignación C.C 897900 Rad. 201671919 y Solicitud de Asignación C.C 890133 Rad. 2017724466.

19 de julio de 2025 y 2025525072 del 11 de agosto de 2025, la **CRC** le solicitó a **HABLAME COLOMBIA** la siguiente información asociada con el uso de los códigos cortos **897900** y **890133**:

- 1.Relación de clientes de **HABLAME COLOMBIA** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **897900**.
- 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 897900."

(...)

- 1.Relación de clientes de **HABLAME COLOMBIA** que están remitiendo mensajes de texto (SMS) a través del código corto **890133**.
- 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 **890133**.

En atención a los requerimientos antes mencionados, **HABLAME COLOMBIA** dio respuesta a la **CRC** mediante las comunicaciones con radicados 2025817064 del 28 de julio de 2025 y 2025819341 del 21 de agosto de 2025.

Bajo este contexto y después de revisar la información allegada por **HABLAME COLOMBIA**, mediante el mediante comunicación con radicado número 2025528890 del 8 de septiembre 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 los códigos cortos **897900** y **890133**. Lo anterior, debido a que presuntamente se habría configurado la causal de recuperación establecida en el numeral 6.4.3.2.8. del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016³.

El inicio de la mencionada actuación administrativa fue comunicado a **HABLAME COLOMBIA** el 8 de septiembre 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

³Resolución 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 (...)"

(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 a los códigos cortos **897900** y **890133** y remitir la autorización expresa y por escrito de TELEGRAM, el banco SCOTIABANK y TERPEL, como terceros en cuyo nombre se enviaron los mensajes objeto de la queja.

Mediante comunicación con número de radicado 2025823275 del 29 de septiembre de 2025, **HABLAME COLOMBIA** 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 comunicación con número de radicado 2025823275 del 29 de septiembre de 2025, **HABLAME COLOMBIA** presentó observaciones frente al documento de inicio de la **CRC** relacionado con los códigos cortos **897900** y **890133**. Solicitó confirmar la referencia a la "Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024" e indicó que, antes de adoptar una medida de recuperación, debe analizarse la posible afectación a los usuarios, teniendo en cuenta el volumen de tráfico legítimo cursado por dichos recursos. Para sustentar su posición, anexó registros recientes donde se evidencian mensajes de verificación y autenticación asociados a plataformas como WhatsApp, TikTok, Airbnb, DiDi, Google y PayPal, entre otras.

Así mismo, la empresa invocó el numeral 6.1.1.8.4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, según el cual, cuando pueda haber usuarios afectados, debe otorgarse un periodo de transición no inferior a seis (6) meses ni superior a un (1) año. En ese sentido, solicitó que la **CRC** garantice dicho plazo en caso de que se adopte una decisión de recuperación.

HABLAME afirmó haber actuado con diligencia al trasladar oportunamente los requerimientos a los proveedores de contenido y aplicaciones (PCA) responsables del tráfico originado, identificando a **TWILIO INC.** referente al código **897900** y **MITTO AG** referente al código **890133**, quienes se encuentran gestionando las autorizaciones con sus clientes finales. Preciso que la obtención de dichas autorizaciones depende de agentes internacionales fuera de su control directo.

La empresa señaló que exigirle acreditar las autorizaciones de todos los participantes de la cadena de valor resulta desproporcionado, dado que el ecosistema de mensajería involucra múltiples actores nacionales e internacionales con funciones distintas. Resaltó que su papel es el de integrador tecnológico, facilitando el tránsito legítimo de mensajes de plataformas globales hacia los usuarios colombianos, por lo que una eventual recuperación sin valoración técnica podría afectar la continuidad de servicios esenciales de autenticación.

En consecuencia, **HABLAME COLOMBIA** solicitó que la **CRC** reconozca su actuación diligente en la atención de las quejas recibidas frente a los códigos cortos **897900** y **890133**, y valore la complejidad del ecosistema digital y archive la actuación administrativa, al no encontrarse configuradas las causales de recuperación previstas en la normativa vigente.

3. CONSIDERACIONES DE LA CRC

3.1. COMPETENCIA

En virtud de lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009⁴, 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

⁴ 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".

neutralidad, transparencia, igualdad, eficacia, publicidad, moralidad y promoción de la competencia⁵;

- (ii) la mencionada administración, comprende las modificaciones 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 este⁶;
- (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 ellos⁷.

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 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 ineficiente⁸ 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 Relacionamiento con Agentes⁹. Con ocasión a la expedición de la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024¹⁰, 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

⁵ 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."

⁶ 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".

⁷ 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".

⁸ 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

⁹ 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 Relacionamiento 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".

¹⁰ "Por medio de la cual se establecen las funciones de los grupos internos de trabajo de la CRC".

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 PCA a través de SMS y mensajes USSD¹¹ sobre redes de telecomunicaciones de servicios móviles. A su vez 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 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.

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 de los códigos cortos **897900** y **890133**, asignados a **HABLAME COLOMBIA**. Lo anterior, debido a que la **CRC** recibió varias quejas en la que se denunció el presunto uso indebido desde los mencionados recursos. En el primer caso, el usuario manifestó que desde el código corto **897900** le había llegado un código OTP con enlace a la aplicación TELEGRAM, y en el segundo, el usuario manifestó que recibió desde el código corto **890133** mensajes remitidos a nombre del banco SCOTIABANK y de TERPEL, 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 2025528890 de 8 de septiembre 2025, la **CRC** en ejercicio de sus funciones, procederá a determinar, respecto de los códigos cortos **897900** y **890133**, si se ha configurado la causal de recuperación 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 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

Antes de realizar el análisis de fondo se considera pertinente pronunciarse sobre la solicitud de **HABLAME** de confirmar la referencia a la *"Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024"*

¹¹ 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.

citada en los antecedentes del documento de inicio de la actuación administrativa, por no encontrar correspondencia con los actos publicados por la Comisión.

Al respecto, la CRC aclara que la Resolución CRC 686 del 18 de diciembre de 2024 corresponde a un acto administrativo interno, mediante el cual se establecieron las funciones de los grupos internos de trabajo de la Entidad, conforme a lo previsto en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 20 de la Ley 1341 de 2009, modificado por la Ley 1978 de 2019. En ese sentido, la referencia efectuada en el documento de inicio es correcta y pertinente, pues guarda relación con la estructura organizacional y funcional de la Comisión, sin implicar un acto regulatorio de carácter general.

Precisado lo anterior, es oportuno recordar que 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"*.

Como lo señala la norma transcrita, la autorización expresa y por escrito requerida debe provenir de la persona a nombre de la cual se envían los mensajes y no de todos los participantes de la cadena de valor, como erradamente parece entenderlo **HABLAME COLOMBIA** en su escrito con radicado 2025823275 del 29 de septiembre de 2025.

En el presente caso, la actuación administrativa se inició con ocasión de las quejas radicadas ante la **CRC**, en las que los usuarios manifestaron haber recibido mensajes de texto desde los códigos cortos **897900** y **890133**. En el primer caso, el usuario indicó que el mensaje correspondía a un código OTP con enlace a la aplicación TELEGRAM, mientras que en el segundo señaló haber recibido mensajes remitidos a nombre del banco SCOTIABANK y de TERPEL. Ambos usuarios identificaron los mensajes como presuntamente fraudulentos, razón por la cual se dio apertura a la presente actuación administrativa.

De acuerdo con la información recaudada en el marco de la presente actuación y, en particular, con el pronunciamiento allegado por **HABLAME COLOMBIA** mediante radicado 2025823275 del 29 de septiembre de 2025, la empresa manifestó que los códigos cortos **897900** y **890133** operan conforme a los lineamientos del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016 y sus modificaciones, sin que se haya alterado el propósito de su asignación.

No obstante, del examen de dicha respuesta se desprende que la empresa no acreditó autorización expresa y por escrito de las entidades cuyos nombres fueron utilizados en los mensajes objeto de queja SCOTIABANK, TERPEL y TELEGRAM.

Por tanto, teniendo en cuenta la responsabilidad que le asiste al asignatario frente al uso de los recursos de identificación, se concluye que, en el caso bajo análisis, se configura 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, relativa al envío de mensajes en nombre de terceros sin contar con su autorización expresa y por escrito.

Debe reiterarse que esta causal opera de manera objetiva, sin que sea necesario acreditar dolo, culpa o conocimiento previo del asignatario sobre el contenido o emisor del mensaje. El uso del recurso de numeración para remitir comunicaciones en nombre de un tercero sin la debida autorización como ocurre en el presente caso resulta suficiente para activar el mecanismo de recuperación, independientemente de la participación directa o indirecta del asignatario en la emisión del mensaje.

En consecuencia, el hecho de que el tráfico haya sido gestionado a través de plataformas tecnológicas habilitadas o administradas por el propio asignatario o por intermediarios internacionales impone una obligación reforzada de diligencia y control sobre el uso del recurso. La delegación operativa a terceros o el tránsito internacional de mensajes no exime al asignatario de su deber de supervisar, controlar y garantizar que los recursos asignados no sean utilizados para el envío de mensajes en nombre de terceros sin autorización, conforme a las obligaciones regulatorias que rigen su asignación.

Queda entonces claro que en el caso bajo análisis se configuró la causal descrita en el numeral 6.4.3.2.8 del artículo 6.4.3.2. de la Sección 3 del Capítulo 4 de la Resolución CRC 5050 de 2016, por lo que, la Comisión procederá con la recuperación de los códigos cortos **897900** y **890133**, tal y como se indicará en la parte resolutive del presente acto administrativo.

Teniendo en cuenta que se procederá con la recuperación de los códigos cortos, corresponde a esta Comisión analizar la solicitud de **HABLAME COLOMBIA** de otorgar un plazo de transición. La sociedad indicó que ambos códigos cursan un volumen significativo de tráfico legítimo asociado a procesos de verificación y autenticación de plataformas como WhatsApp, TikTok, Airbnb, DiDi, Google y PayPal, entre otras, por lo que pidió valorar la posible afectación a los usuarios frente a una eventual medida de recuperación.

Adicionalmente, **HABLAME COLOMBIA** aportó información que incluye muestras del tráfico cursado a través de los códigos cortos **897900** y **890133**, en los que se evidencian mensajes asociados a procesos de autenticación y notificación utilizados por diversas plataformas digitales¹².

En ese contexto, reiteró lo previsto en el numeral 6.1.1.8.4 del artículo 6.1.1.8 de la Sección 1 del Capítulo 1 del Título VI de la Resolución CRC 5050 de 2016, conforme al cual en el evento de que pueda haber usuarios afectados por la recuperación de algún recurso de identificación, debe garantizarse un plazo de transición no menor a seis (6) meses ni mayor de un (1) año.

Sea lo primero señalar que la norma invocada por la sociedad asignataria no corresponde con lo indicado en su solicitud. Sin embargo, de lo indicado en la respuesta se puede considerar que **HABLAME COLOMBIA** puede referirse al parágrafo 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.

De acuerdo con la norma citada, se requiere que existan usuarios afectados con la recuperación de un recurso de identificación, para que la CRC otorgue un plazo de la transición, cuyo objeto es adelantar las gestiones relativas a la migración y la publicidad a los usuarios.

No obstante, lo indicado en la mencionada disposición, esta no puede ser entendida como lo pretende el asignatario, pues es claro que, en el caso de los códigos cortos, la recuperación no puede generar ningún tipo de afectaciones a los usuarios. En efecto, debe tenerse en cuenta 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.

Entonces, resulta evidente que, conforme a la regulación vigente, los códigos cortos no constituyen canales exclusivos o dedicados de comunicación mediante los cuales se preste un servicio directo a los usuarios, sino recursos de identificación asignados para fines específicos dentro del

¹² Radicado 2025823275 del 29 de septiembre de 2025.

ecosistema de mensajería. En esa medida, no es posible afirmar que su recuperación genere una afectación directa a los usuarios, dado que estos no mantienen una relación de prestación de servicios con dichos recursos, sino con las plataformas o aplicaciones que los utilizan para el envío de mensajes. Por tanto, la solicitud de **HABLAME COLOMBIA** de otorgarle un plazo de transición para la migración y publicidad a usuarios resulta improcedente.

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 (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 con 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 COLOMBIA, 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, 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 PRSTM para que el prestador correspondiente proceda con la desactivación de dicho recurso en su red.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. Recuperar los códigos cortos **897900** y **890133** para la provisión de contenidos y aplicaciones que habían sido asignados 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 de los códigos cortos **897900** y **890133** 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.

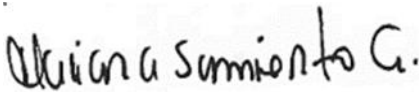
ARTÍCULO 2. Remitir copia de la presente resolución, así como del expediente de la actuación administrativa a la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio, a la Fiscalía General de la Nación y al Ministerio de Tecnologías de la Información y las 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 procedan con la desactivación del recurso objeto de recuperación en su red.

ARTÍCULO 4. 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 procede el recurso de reposición, el cual deberá interponerse dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

Dada en Bogotá D.C., a los 28 días del mes de octubre de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relaciones con Grupos de Valor

Radicados: 2025823275
Trámite ID: 3445
Elaborado por: José Felipe Zequeda
Revisado por: Miguel Rojas